

**KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR**

(Studi Deskriptif Kuantitatif Mengenai Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Program Rakyat
Terdaftar Negara Aman (RATNA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Karanganyar)



SKRIPSI

Oleh :

Hanna Diah Pujiastuti

NIM : D 0106062

Disusun Guna Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2010

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diterima dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret

Pada hari :

Tanggal :

Panitia Penguji

Ketua	: <u>Drs. Agung Priyono, M.Si</u> NIP 195504231981031002	()
Sekretaris	: <u>Dra. Sudaryanti, M.Si</u> NIP 195704261986012002	()
Penguji	: <u>Drs. Muchtar Hadi, M.Si</u> NIP 195303201985031002	()

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan

Drs. Supriyadi SN., SU
NIP. 195301281981031001

PERSETUJUAN

Disetujui Untuk Dipertahankan di Hadapan Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pembimbing Skripsi

Drs.H.Muchtar Hadi, M.Si
NIP. 195303201985031002

MOTTO

**Waktu aku takut, aku ini percaya kepada-Mu; kepada Allah,
yang Firman-Nya kupuji, kepada Allah aku percaya, aku tidak takut.**

(Mazmur 56: 4-5)

Serahkanlah kuatirmu kepada Tuhan, maka Ia akan memelihara engkau!

(Mazmur 55:23)

**Janganlah kecut dan tawar hati, sebab Tuhan, Allahmu, menyertai engkau,
ke mana pun engkau pergi**

(Yosua 1:9)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh hormat, karya ini kupersembahkan kepada:

- ✚ Tuhan Yesus, Mempelai Pria Sorga yang selalu membela dan memelihara!
- ✚ Orang tua rohani, Bapak Natanael AS beserta ibu yang selalu memberikan nasehat dan doa dalam penggembalaan.
- ✚ Bapak dan ibuku yang selalu mendukung dalam doa dan pengorbanan.
- ✚ Adekku Dian dan segenap keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan buat aku.
- ✚ Keluarga Allah di Solo dan di Malang yang mendoakan dan memberi dorongan selalu.
- ✚ Semua sahabatku di FISIP AN, aku senang dapat bertemu dan melewati masa perkuliahan dengan kalian.

KATA PENGANTAR

Salam sejahtera,

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yesus, yang telah melimpahkan kasih karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR** (Studi Deskriptif Kuantitatif Mengenai Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar).

Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, maka pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan khusus kepada:

1. Drs. Muchtar Hadi, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan pelajaran yang selalu baru bagi penulis.
2. Drs. Budiharjo, M.Si selaku pembimbing akademis, atas bimbingan akademis yang telah diberikan selama ini.
3. Bapak Drs. Sudarto, M.Si dan Bapak Agung Priyono, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

4. Drs. Supriyadi SN. , SU, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Ibu Yuli selaku penanggung jawab program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) yang memberikan kemudahan di dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang banyak memberikan bantuan dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Sebagai kata penutup, penulis percaya skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan Prodi Ilmu Administrasi Negara, serta bagi pihak-pihak yang memerlukannya .

Surakarta, April 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Balakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan.....	10
D. Manfaat.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka.....	11
B. Kerangka Pemikiran.....	46
C. Definisi Konseptual... ..	49
D. Definisi Operasional... ..	49
 BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian	51
C. Metode Penelitian	52
D. Sumber Data.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
F. Populasi dan Sampel.....	55
G. Analisis Data.....	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

A. Kondisi Wilayah Administrasi Kabupaten Karanganyar.....	60
B. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.....	62
C. Identitas Responden.....	67
D. Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.....	69

BABV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran	111

DAFTAR PUSTAKA.....	113
---------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Gambar	Halaman
IV.1	Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	67
IV.2	Identitas responden berdasarkan kecamatan.....	68
IV.3	Identitas responden pengurusan akta kelahiran.....	68
IV.4	Tanggapan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas pelayanan	70
IV.5	Tanggapan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas pelayanan akta kelahiran.....	71
IV.6	Tanggapan masyarakat mengenai ketelitian pegawai dalam memeriksa berkas persyaratan.....	73
IV.7	Tanggapan masyarakat mengenai ketepatan dalam penerbitan akta kelahiran.....	74
IV.8	Tanggapan masyarakat mengenai keadilan dalam memberi pelayanan oleh petugas.....	75
IV.9	Tanggapan masyarakat mengenai kerjasama diantara petugas dalam melayani.....	76
IV.10	Tanggapan masyarakat mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya yang ditetapkan.....	78
IV.11	Tanggapan masyarakat terhadap keandalan dalam pelayanan akta kelahiran.....	79
IV.12	Tanggapan masyarakat mengenai ketrampilan petugas dalam mengoperasikan peralatan dalam pelayanan akta kelahiran.....	81
IV.13	Tanggapan masyarakat mengenai tanggungjawab petugas dalam menyelesaikan pelayanan akta kelahiran.....	82
IV.14	Tanggapan masyarakat mengenai pengetahuan yang dimiliki petugas.....	83
IV.15	Tanggapan masyarakat mengenai kesiapan petugas untuk memberikan informasi mengenai pelayanan akta kelahiran.....	84
IV.16	Tanggapan masyarakat mengenai keramahan petugas dalam melayani pengurusan akta kelahiran.....	86

IV.17	Tanggapan masyarakat mengenai kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.....	87
IV.18	Tanggapan masyarakat terhadap jaminan dalam pelayanan akta Kelahiran.....	88
IV.19	Tanggapan masyarakat mengenai jumlah pegawai dalam pelayanan akta kelahiran.....	90
IV.20	Tanggapan masyarakat mengenai penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	91
IV.21	Tanggapan masyarakat mengenai kenyamanan tempat pelayanan	92
IV.22	Tanggapan masyarakat mengenai keamanan lingkungan tempat pelayanan.....	93
IV.23	Tanggapan masyarakat mengenai peralatan yang dipergunakan dalam pelayanan akta kelahiran.....	94
IV.24	Tanggapan masyarakat terhadap bukti fisik dalam pelayanan akta kelahiran.....	95
IV.25	Tanggapan masyarakat mengenai pemberitahuan jadwal pelayanan.....	97
IV.26	Tanggapan masyarakat mengenai kejelasan mengenai persyaratan administrasi dalam pengurusan akta kelahiran.....	98
IV.27	Tanggapan masyarakat mengenai tahapan proses pelayanan RATNA.....	99
IV.28	Tanggapan masyarakat mengenai kemudahan untuk menjangkau tempat pelayanan yang dipakai dalam pelayanan RATNA.....	100
IV.29	Tanggapan masyarakat terhadap daya tanggap dalam pelayanan akta kelahiran.....	101
IV.30	Tanggapan masyarakat mengenai kesiapan petugas dalam mendengarkan keluhan masyarakat.....	103
IV.31	Tanggapan masyarakat mengenai kecepatan petugas untuk menanggapi keluhan dari masyarakat.....	104
IV.32	Tanggapan masyarakat mengenai kepuasan terhadap respon	

	yang diberikan petugas mengenai keluhan dari masyarakat.....	106
IV.33	Tanggapan masyarakat terhadap empati dalam pelayanan akta kelahiran.....	107
IV.34	Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran melalui program RaTNA.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Halaman
II. 1	Model Kerangka Berpikir	48

Abstrak

HANNA DIAH PUJIASTUTI. D0106062. KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KARANGANYAR (Studi Deskriptif Kuantitatif Mengenai Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar). Skripsi Program Studi Administrasi Negara. Jurusan Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2010.

Akta kelahiran merupakan salah satu dokumen yang harus dimiliki oleh setiap orang. Pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Karanganyar dilaksanakan melalui Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Namun pemerintah kabupaten Karanganyar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan inovasi pelayanan publik dengan mengeluarkan program Rakyat Aman Negara (RATNA). Program RATNA melayani KTP, KK dan akta kelahiran. Namun pada waktu sekarang, program RATNA ditujukan untuk pelayanan akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui Program RATNA.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif sehingga dapat mengetahui tanggapan masyarakat mengenai pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA. Adapun sumber data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara dengan sumber data atau informan dan data sekunder yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Metode penarikan sampel yang digunakan *Accidental sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data yaitu dengan cara kuesioner, observasi, studi dokumentasi, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelaksanaan Program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat diukur dengan menggunakan lima indikator yang mewakili dari berbagai macam indikator, yaitu keandalan, Jaminan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, dan Empati.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui Program RATNA dapat dikatakan baik. Namun

demikian tetap diperlukan upaya perbaikan kualitas pelayanan akta kelahiran demi terciptanya pelayanan yang memuaskan masyarakat

Abstract

HANNA DIAH PUJIASTUTI. D0106062. SERVICE QUALITY DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF KARANGANYAR REGENCY (Quantitative Descriptive Study About the Implementation of Service Quality Rakyat Terdaftar Negara Aman Program (RATNA) by Department of Population and Civil Registration of Karanganyar Regency). Thesis. Public Administration Study Program. Department of Administration Science. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University. Surakarta. 2010.

Birth certificate is one of the documents that must be owned by everyone. Birth certificate services in Karanganyar Regency implemented through the Integrated Licensing Services Agency. But the government Karanganyar regency through the Department of Population and Civil Registration of public service innovation programs by issuing a Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA). RATNA program serving KTP, KK and birth certificate. But at the present time, programs aimed at RATNA birth certificate services. This study aims to determine the quality of services Department Population and Civil Registration Karanganyar Regency in the service of a birth certificate through a program RATNA.

The research method used in this research is descriptive quantitative research methods in order to know the response community on the birth certificate services through the program RATNA. The data sources used include the primary data obtained through questionnaires and interviews with informants and sources of data or secondary data derived from the documents relating to the research. The sampling method used accidental sampling, which anyone who by chance met the researcher could be used as a sample, when viewed people who happened to find it suitable as a source of data. Data collection techniques that is by way of questionnaire, observation, study documentation, and interviews. The data analysis technique used is descriptive statistical analysis of the statistics used to analyze the data in a way to describe or depict the data already collected **sebagaimana** existence without intending to make general conclusions or generalizations apply to.

The results of this research shows that service quality implementation of the Rakyat Terdaftar Negara Aman program (RATNA) by Department of Population and Civil Registration of Karanganyar Regency can be measured using five indicators that represent the wide range of indicators, namely Reliability, Assurance, Tangible, Responsiveness, and Empathy.

Based on the result of research, it can be concluded that the Quality Service Department Population and Civil Registration Karanganyar Regency to service certificate of birth by RATNA Programme, it can be said good. Thus,

there should be an improvement in the quality service certificate of birth of Karanganyar Regency for the achievement of service satisfying the society.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi keinginan banyak kalangan di Indonesia. Dalam mengembangkan praktik *good governance*, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi yang tepat. Luasnya cakupan persoalan yang dihadapi, kompleksitas dari setiap persoalan yang ada, serta keterbatasan sumberdaya dan kapasitas pemerintah dan juga non-pemerintah untuk melakukan pembaharuan praktik *governance*, mengharuskan pemerintah mengambil pilihan yang strategis dalam memulai pengembangan praktik *good governance*. Salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance*.

Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia karena pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. Dalam ranah ini terjadi suatu interaksi yang sangat intensif antara pemerintah dengan warganya. Buruknya praktik *governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dirasakan oleh warga dan masyarakat luas. Ini berarti jika terjadi perubahan yang signifikan pada ranah pelayanan publik dengan sendirinya dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat luas.

Dengan keberhasilan dalam mewujudkan praktik *good governance* dalam ranah pelayanan publik akan mampu membangkitkan dukungan dan kepercayaan dari masyarakat luas bahwa membangun *good governance* bukan hanya sebuah mitos tetapi dapat menjadi suatu kenyataan. Kepercayaan diri sangat penting dalam kondisi kejiwaan bangsa seperti sekarang ini, mengingat kegagalan-kegagalan program reformasi pemerintahan selama ini telah menggerogoti semangat warga sehingga merasa pesimis untuk benar-benar dapat mewujudkan Indonesia baru yang bercirikan praktik *good governance*. Meluasnya praktik *bad governance* sering meruntuhkan semangat pembaharuan yang dimiliki oleh sebagian masyarakat, dan sebaliknya, semakin menumbuhkan pesimisme dan apatisme di kalangan mereka.

Oleh karena begitu pentingnya pelayanan publik bagi masyarakat, maka kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan. Pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan secara terus menerus. Hal ini dikarenakan dengan masih banyaknya tuntutan akan perbaikan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh para birokrat.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada

dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum terkadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat (Sinambela, 2006:4).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 2 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Karanganyar.

Dari sekian banyak pelayanan dalam bidang pencatatan sipil yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, salah satu pelayanan yang diberikan adalah pelayanan penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Karanganyar. Pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar meliputi dua macam akta kelahiran yaitu akta kelahiran umum dan akta kelahiran terlambat pencatatan.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan melalui Kantor Pelayanan Terpadu, yang sekarang berganti nama menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Dasar hukum pembuatan akta di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karanganyar adalah Peraturan Daerah Karanganyar Nomor 21 Tahun 2006

tentang retribusi penggantian cetak Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga, dan Akta Catatan Sipil.

Jangka waktu proses penerbitan akta kelahiran di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu mengacu pada standar minimal pelayanan yang ada. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran umum yaitu 6 hari kerja, sedangkan untuk pengurusan akta kelahiran terlambat pencatatan memerlukan 10 hari kerja. Waktu yang dibutuhkan untuk penerbitan akta kelahiran terlambat pencatatan lebih lama di bandingkan waktu proses penerbitan akta kelahiran umum dikarenakan volume jumlah pemohon akta kelahiran terlambat pencatatan lebih banyak dari penerbitan akta kelahiran umum. Penerbitan akta kelahiran baik yang umum dan keterlambatan pencatatan dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan apabila persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan akta kelahiran telah benar dan lengkap. Namun apabila persyaratan yang harus dipenuhi belum lengkap dan benar maka pemohon perlu memperbaiki segala persyaratan yang masih kurang dan menyerahkan kembali persyaratan tersebut kepada petugas.

Biaya dalam pembuatan akta kelahiran telah diatur sesuai Peraturan Daerah nomor 21 Tahun 2006. Untuk pembuatan akta kelahiran umum gratis, sedangkan untuk akta keterlambatan pencatatan dikenakan biaya Rp.20.000,00. Biaya pelayanan pembuatan akta kelahiran secara gratis hanya berlaku pada bayi berumur nol sampai 60 hari. Sedangkan untuk bayi yang berumur lebih dari 60 hari, pembuatan aktanya tetap dikenakan biaya. Hal

tersebut bertujuan untuk mendorong minat masyarakat untuk membuat akta kelahiran.

Di era otonomi daerah seperti sekarang ini tiap-tiap daerah di tuntut untuk memperbaiki pelayanan publik yang telah ada. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan inovasi di dalam pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Untuk itulah Pemerintah Kabupaten Karanganyar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengeluarkan program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA). Landasan hukum dari program RATNA adalah Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 35 Tahun 2009.

Pelayanan yang disediakan melalui program RATNA antara lain: Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. RATNA ini telah diresmikan oleh Presiden Susilo Bambang Yudoyono pada tanggal 8 Maret 2009. Lahirnya program RATNA dilatarbelakangi oleh usaha untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan urusan administrasi kependudukan terutama bagi masyarakat yang mempunyai tempat tinggal yang jauh dari pusat pelayanan. Hal ini disebabkan karena kondisi geografis Kabupaten Karanganyar yang begitu luas dan banyak wilayah yang jauh dari pusat pelayanan. Kecamatan di kabupaten Karanganyar yang terjauh dari pusat pelayanan adalah kecamatan Jenawi yaitu 36 km², sedangkan kecamatan yang terdekat dari pusat pelayanan adalah kecamatan Tasikmadu yaitu 4 km².

Pelaksanaan pelayanan kependudukan *Mobile* Program RATNA di Kabupaten Karanganyar mempunyai maksud dan tujuan, yaitu:

- a. Untuk mendekatkan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan.
- b. Mengurangi beban biaya pada masyarakat untuk pengurusan dokumen kependudukan.
- c. Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Mempercepat terwujudnya tertib administrasi di bidang kependudukan.

Program RATNA melayani dengan konsep pelayanan yang menjangkau masyarakat atau jemput bola dengan dukungan teknologi informasi. Pelayanan melalui program RATNA ini dilengkapi dengan *mobile service front office* yang secara berkala mobil tersebut akan datang ke daerah-daerah untuk melayani warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan data kependudukannya sehingga masyarakat dapat secara langsung mendapat pelayanan dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu untuk mendapatkan pelayanan data kependudukan, masyarakat hanya menuju ke tempat pelayanan yang telah ditentukan misalnya di Kantor Kecamatan atau Kantor Balai desa pada saat *mobile service front office* melaksanakan pelayanan di daerah tersebut.

Dengan adanya pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA ini, masyarakat mendapatkan manfaat dari pelayanan ini, antara lain:

1. Masyarakat bisa berhadapan langsung dengan petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga informasi dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan akta kelahiran dapat diterima dari tangan pertama.
2. Penyerahan berkas persyaratan dan biaya langsung kepada petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga bisa dipertanggungjawabkan dan dapat menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat merugikan masyarakat.
3. Masyarakat memiliki jaminan kepastian hukum atas hak-hak sipilnya.
4. Kemudahan untuk mendapatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan prosedur dan biaya yang ringan.
5. Dengan dokumen kependudukan yang dimiliki masyarakat dapat mengetahui identitasnya.

Pada pelayanan akta kelahiran melalui RATNA ini, biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk mengurus akta kelahiran sama seperti biaya yang dikeluarkan jika mengurus di BPPT yaitu akta kelahiran umum (usia 0-60 hari) gratis, sedangkan akta kelahiran terlambat pencatatan Rp. 20.000,00. Masyarakat yang mengurus akta kelahiran melalui pelayanan RATNA ini akan mendapatkan hasilnya pada hari itu juga.

Di dalam setiap kunjungan RATNA ke daerah-daerah di seluruh Kabupaten Karanganyar dengan menggunakan satu mobil RATNA. Dalam satu mobil RATNA terdapat perlengkapan seperti: laptop, printer, camera, tripot, genset, tenda, dan lain-lain.

Walaupun program RATNA adalah untuk melayani masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, tetapi pada saat ini pelayanan dengan program RATNA di fokuskan untuk pelayanan pembuatan Akta Kelahiran. Sementara itu, pelayanan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga diserahkan pada kantor kecamatan di masing-masing daerah. Hal ini dikarenakan *Pertama*, untuk membantu mensukseskan rencana strategis dari pemerintah pusat untuk memenuhi target tahun 2011 agar semua anak Indonesia tercatat kelahirannya. Hal ini berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 474.1/2218/SJ Tanggal 1 Agustus 2008 perihal Rencana Strategis 2011 Semua Anak Indonesia Tercatat Kelahirannya. Pemerintah mengambil kebijakan ini sebab sampai saat ini masih terdapat anak Indonesia yang identitasnya belum tercatat dalam akta kelahiran, yang berakibat hukum pada tidak tercatat nama anak, silsilah dan kewarganegaraan; *Kedua*, penandatanganan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga sampai sekarang harus melalui Kepala Kecamatan dari tiap-tiap kecamatan yang ada, sehingga tidak memungkinkan untuk membawa Kepala Kecamatan dari tiap-tiap kecamatan dalam setiap pelayanan RATNA. Dari itulah maka pelayanan melalui program RATNA sementara ini ditujukan pada pelayanan akta kelahiran.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program RATNA ini mendapatkan respon yang positif dari masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Karanganyar yang belum mempunyai akta kelahiran yang tinggal di daerah-daerah yang letaknya jauh dari pusat pelayanan. Pelayanan

pembuatan akta kelahiran melalui program RATNA ini sampai pada bulan Desember tahun 2009 sudah mencapai 4.925 akta kelahiran yang dilayani yang terdiri dari 635 akta kelahiran umum dan 4290 akta kelahiran terlambat pencatatan. Pelayanan dengan program RATNA dalam setiap bulan dapat melayani lima sampai delapan kali ke kecamatan yang berbeda-beda di Kabupaten Karanganyar.

Dari pembahasan diatas, penulis ingin meneliti mengenai kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar melalui pelaksanaan Program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) yang dikhususkan dalam pembuatan akta kelahiran.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahannya yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan pelaksanaan Program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar ?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Tujuan Operasional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui Program RATNA.

2. Tujuan Fungsional.

Penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar guna meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Tujuan Individu.

Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial Universitas Sebelas Maret Surakarta.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam mengevaluasi kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Program RATNA yang diberikan kepada masyarakat.
2. Bagi penulis penelitian ini merupakan suatu kesempatan untuk menerapkan teori yang diperoleh selama kuliah ke dalam praktik nyata untuk menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah dan sistematis.
3. Bagi masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih mudah sehingga masyarakat mendapat jaminan kepastian hukum dengan kepemilikan akta kelahiran yang dimilikinya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A Tinjauan Pustaka.

1. Pengertian Pelayanan.

Pelayanan mempunyai arti yang berbeda-beda. Moenir (2001:12-15) menyebutkan timbulnya pelayanan dikarenakan adanya dua faktor, yaitu faktor yang bersifat ideal dan yang bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis, yaitu: adanya rasa cinta dan kasih sayang; adanya keyakinan untuk saling tolong-menolong sesamanya; dan adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh. Sedangkan faktor material adalah organisasi, yang menimbulkan hak dan kewajiban, baik ke dalam maupun ke luar.

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia (1995: 571) , pelayanan berasal dari kata layan (melayani) yang berarti membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang. Selanjutnya Sampara berpendapat dalam Sinambela (2008:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan langganan. Sementara itu Moenir (2001:17) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan

layanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Definisi pelayanan juga diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby dalam Ratminto (2007:2), yaitu pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Pengetian lain mengenai pelayanan juga diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2007:2), pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan mempunyai persamaan dengan jasa. Kotler (1996:96) mendefinisikan jasa sebagai berikut:

“Jasa sebagai setiap tindakan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.”

Terdapat empat karakteristik utama dari jasa yang dikemukakan oleh Tjiptono (1997:24-27), yaitu :

a. Intangibility

Jasa bersifat *intangible*, maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Konsep *intangible* pada jasa memiliki dua pengertian, yaitu:

1. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.

2. Sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

Dengan demikian orang tidak dapat menilai kualitas jasa sebelum merasakan atau mengkonsumsinya sendiri. Bila pelanggan membeli suatu jasa, ia hanya menggunakan atau memanfaatkan jasa tersebut. Pelanggan tersebut tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya.

b. Inseparability.

Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Kedua pihak mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact-personnel*) merupakan unsur penting.

c. Variability.

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d. Perishability.

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Untuk pelayanan dapat berjalan dengan baik maka dibutuhkan aspek-aspek yang mendukung pelayanan. Menurut Parasuraman dalam Suryokusumo (2008:29-31), prasyarat dalam pelayanan meliputi lima aspek seperti di bawah ini, yaitu :

a. Proses dan prosedur

Proses dan prosedur pelayanan dapat meliputi prosedur pelayanan langsung kepada pelanggan, dan proses pengolahan pelayanan yang merupakan proses internal dalam menghasilkan pelayanan. Dalam proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktivitas kegiatan pelayanan secara berurutan dimulai dengan aktivitas yang dilakukan ketika pertama kali pelanggan datang, dan bahkan setelah pelayanan itu selesai (*after service*).

b. Persyaratan pelayanan.

Persyaratan pelayanan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi oleh pelanggan untuk mendapatkan pelayanan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau surat-surat. Persyaratan pelayanan perlu diidentifikasi dari tiap aktivitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pelanggan termasuk biaya total yang harus dibayar oleh pelanggan.

c. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan.

Sarana pelayanan merupakan berbagai fasilitas yang diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan. Sarana yang digunakan dapat merupakan sarana yang utama dan sarana pendukung. Sarana utama merupakan sarana yang disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain berbagai formulir, fasilitas pengolahan data. Sedangkan sarana pendukung antara lain seperti penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan antaran dan lain-lain.

Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan antara lain berupa jalan menuju kantor pelayanan.

d. Waktu dan biaya pelayanan.

Dengan ditentukannya waktu dan biaya yang terpakai untuk setiap aktivitas yang dilakukan pada proses pengolahan, maka akan dapat ditentukan waktu dan biaya yang akan digunakan untuk melayani satu jenis pelayanan sejak awal pelanggan menemui petugas pelayanan sampai pelayanan selesai dilakukan.

e. Pengaduan keluhan

Pengaduan keluhan merupakan mekanisme yang dapat ditempuh oleh pelanggan untuk menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Pengaduan keluhan merupakan hal yang sangat penting mengingatkan perbaikan kualitas pelayanan terus menerus tidak lepas dari masukan pelayanan yang biasanya dalam bentuk keluhan.

Setiap pelanggan atau pengguna layanan pastilah menginginkan pelayanan yang memuaskan dari penyedia layanan. Moenir (2001: 41-44) menjelaskan bahwa wujud pelayanan yang didambakan oleh pengguna jasa itu harus mencakup antara lain:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan

sesuatu baik dengan alasan untuk organisasi/perusahaan atau alasan untuk kesejahteraan.

- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang “bulu”.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Di dalam memberikan pelayanan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi baik tidaknya suatu pelayanan. Pengaruh disini bisa bersifat positif jika adanya faktor tersebut dapat semakin meningkatkan kualitas layanan dan sebaliknya bisa pula menghambat atau menjadi tantangan jika faktor tersebut tidak mendukung. Selanjutnya Moenir (2001: 88-123) menyebutkan faktor-faktor tersebut adalah:

1. Kesadaran

Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi dan tugas/pekerjaan itu sendiri. Ia akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam melaksanakan tugas/pekerjaan, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standart yang telah ditetapkan.

2. Aturan

Aturan dalam organisasi mutlak keberadaannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Manusia adalah sebagai

subyek aturan, maka di dalam membuat aturan dapat berdasarkan pertimbangan kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksanaan dan kedisiplinan.

3. Organisasi

Organisasi pelayanan adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Di dalam organisasi terdapat sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang maupun fasilitas. Apabila pendapatan yang diterima ternyata jauh dari mencukupi maka dalam melaksanakan pekerjaan diliputi rasa resah tidak tenang. Akibatnya apa yang dilakukan tidak memenuhi ketentuan atau menyimpang.

5. Kemampuan dan Ketrampilan

Kemampuan dan ketrampilan perlu dimiliki oleh orang-orang dalam organisasi. Robert R. Katz menyebutkan ada tiga jenis kemampuan dasar yang dimiliki orang-orang dalam organisasi agar bisa berdaya guna dan berhasil, yaitu: kemampuan tehnik (*technicall skill*), kemampuan bersifat manusiawi (*human skill*) dan kemampuan

membuat konsepsi (*conceptual skill*). Adanya kemampuan tersebut perlu didukung ketrampilan yang memadai, sehingga pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan dan ketrampilan adalah dengan sarana diklat, training atau pelatihan maupun belajar dari pengalaman yang sudah ada.

6. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama, alat pembantu atau penunjang pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka memenuhi kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi tersebut..

Dari pembahasan mengenai pelayanan di atas, maka pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan.

2. Pengertian Pelayanan publik

Setiap masyarakat pastilah membutuhkan pelayanan. Salah satu pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik atau pemerintah. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau birokrat adalah pelayanan publik. Kurniawan dalam Sinambela (2006:5) memberikan pengertian mengenai

pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan atauran pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Dwiyanto (2006:136) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), Ijin gangguan (HO), ijin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya

Oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 mendefinisikan pelayanan umum sebagai :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok pelayanan publik (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

a. Kelompok pelayanan administratif.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

b. Kelompok pelayanan barang.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya

c. Kelompok pelayanan jasa.

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang digunakan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Di dalam praktek pemberian pelayanan publik tidak selalu sesuai dengan yang dikehendaki oleh masyarakat, yang berarti pelayanan publik yang diselenggarakan masih terdapat kelemahan yang perlu mendapat perhatian. Menurut Mohammad dalam Suryokusumo (2008:22-24) terdapat beberapa kelemahan dalam pelayanan publik antara lain :

a. Kurang *responsive*

Kondisi ini terjadi dengan adanya berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat bahkan diabaikan sama sekali oleh penyelenggara pelayanan.

b. Kurang *informative*

Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

c. Kurang *accessible*

Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.

d. Kurang koordinasi

Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan yang lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih atau pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.

e. Birokratis

Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama

f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat

Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa adanya perbaikan dari waktu ke waktu.

g. Inefisien

Berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat berbagai macam model pelayanan publik. Pada tiap daerah dalam memberikan pelayanan publik mempunyai model yang berbeda-beda. Leach, Stewart, dan Walsh dalam Suryokusumo (2008:28-29) mengungkapkan adanya beberapa model pelayanan publik dalam kerangka desentralisasi sebagai berikut:

1. Model tradisional *bureaucratis authority*, yang bercirikan bahwa pemerintahan daerah bergerak dalam kombinasi tiga faktor yaitu:
 - a. Penyediaan barang dan layanan publik lebih banyak dilakukan oleh sektor publik (*strong public sector*).
 - b. Peran pemerintah daerah sangat kuat (*strong local government*) karena memiliki cakupan fungsi yang luas, lebih bersifat mengarahkan, dengan derajat otonomi yang sangat tinggi, dan tingkat kendali eksternal yang rendah.
 - c. Pengambilan keputusan dalam pemerintahan daerah lebih menekankan pada demokrasi perwakilan (*representative democracy*).
2. Model Pengelolaan Organisasi Pelayanan Publik, yaitu model yang dimaksudkan untuk memberdayakan lembaga pelayanan publik sehingga dapat mengoptimalkan fungsi pelayanan publik dan sesuai

dengan perkembangan tuntutan perkembangan ekonomi, politik, sosial, dan budaya yang sangat erat hubungannya dengan masalah:

- a. Kepemimpinan.
- b. Sistem kelembagaan yang meliputi: kelembagaan, sumber daya manusia, partisipasi masyarakat.

3. Model Siklus Layanan (Moment of Truth)

Dalam pola ini, masing-masing instansi/unit terkait tetap melaksanakan kewenangan dan tugas fungsinya, serta dapat menempatkan petugasnya pada tempat tersebut. Akan tetapi agar proses keseluruhan pelayanan dapat berjalan sinergi, maka kegiatan pelayanan dan masing-masing instansi/unit terkait diatur dalam suatu prosedur dan terkoordinir dalam mekanisme tata urutan kerja yang tertentu pada satu lokasi/tempat di bawah satu atap tersebut.

Dalam memberikan pelayanan terhadap publik, birokrat sebagai aparatur pemerintah harus berpegang teguh pada asas-asas pelayanan seperti yang ada di Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 yaitu :

a. Transparansi

Transparansi artinya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai dan mudah di mengerti.

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas artinya dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Partisipatif artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Kesamaan hak berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status sosial ekonomi.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban mengacu pada pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

3. Pengertian Kualitas

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa. Kata kualitas sendiri memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi. Gaspersz, (2005:4) mengemukakan definisi kualitas dari yang konvensional sampai lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Dari definisi kualitas konvensional maupun strategik, Gaspersz mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- a. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Selain pengertian diatas, Gaspersz (2005:5) juga menyertakan dua pengertian lain mengenai kualitas yang diambil dari ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) dan konsep Q-MATCH. Di dalam ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mendefinisikan kualitas sebagai totalitas dari karakteristik

suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirements*). Sedangkan konsep Q-MATCH diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya pembaharu ke arah perbaikan terus menerus.

Pada akhirnya dari beberapa pengertian diatas, Gaspersz menyimpulkan bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan (*customer focused quality*). Dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Karena kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar.

Selain Gaspersz, beberapa pakar kualitas juga mencoba mendefinisikan kualitas. Berikut ini beberapa definisi mengenai kualitas menurut beberapa tokoh kualitas, mengenai definisi kualitas,yaitu :

a. Josep M. Juran

Juran dalam Tjiptono (1997:11) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan.

b. Philip B. Crosby

Pendekatan Crosby dalam Tjiptono (1997:12) menaruh perhatian besar pada transformasi budaya kualitas. Crosby mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan.

c. W. Edwards Deming

Deming menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu tingkat yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar (dalam Tjiptono, 2001:24).

d. Taguchi

Taguchi dalam Tjiptono (1997:12) mendefinisikan kualitas sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi intrinsik produk.

e. Goetsh dan Davis

Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2001:4) mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Beraneka ragam definisi mengenai kualitas ini dikarenakan perbedaan perspektif atau pandangan yang digunakan. David Garvin

(dalam Tjiptono, 2001:24-25) mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

a. *Transcendental Approach.*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

b. *Product-based Approach.*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.

c. *User-based Approach.*

Pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

d. *Manufacturing-based Approach.*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratannya (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan

bahwa kualitasnya bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya.

e. *Value-based Approach.*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*)

Dari definisi-definisi kualitas diatas, konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Dari semua orientasi kualitas tersebut pada akhirnya penilaian kualitas sepenuhnya ada ditangan pengguna produk atau layanan. Penilaian terhadap kualitas dilihat dari kesesuaian. Kesesuaian yang dimaksud disini bisa berarti kesesuaian dengan persyaratan, dengan spesifikasi, maupun dengan harapan dan keinginan pelanggan. Produk atau jasa dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan sebelumnya atau sesuai dengan harapan pelanggan atau bahkan harapan pelanggan.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan.

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan, dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa. Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampiannya untuk mengimbangi harapan konsumen atau pelanggan

Untuk menilai kualitas atau mengukur kualitas jasa perlu pemahaman mengenai dimensi kualitas jasa. Banyak penelitian dilakukan oleh para pakar untuk mengetahui secara rinci dimensi kualitas jasa, termasuk menentukan dimensi mana yang paling menentukan dalam kualitas jasa tertentu. Beberapa model dimensi kualitas dipaparkan oleh para tokoh, yaitu:

1. Levine

Levine dalam Dwiyanto (2006:144), maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator, yaitu:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu

dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

- c. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

2. Zeithmal, Parasuraman, dan Berry

Zeithmal, Parasuraman, dan Berry mengidentifikasi 10 indikator untuk menilai kualitas layanan atau jasa (dalam Tjiptono, 2002: 69-70), yaitu:

- a. *Reliability*, mencakup dua hal pokok yaitu konsisten kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti organisasi memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*).
- b. *Responsiveness*, merupakan kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d. *Access*, mengarah pada kemudahan dari para karyawan untuk dihubungi dan ditemui.
- e. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan

keramahan yang dimiliki para *contact personnel*.

- f. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat merasa dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g. *Credibility* yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya dari suatu organisasi.
- h. *Security* mengarah pada hal aman dari bahaya, resiko, atau keraguan.
- i. *Understanding or knowing the customer* yaitu usaha untuk memahami kebutuhan dari pelanggan.
- j. *Tangibles* merupakan bukti fisik dari jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya Zeithmal, Parasuraman, dan Berry merangkum penemuannya menjadi 5 dimensi pokok, dengan menggabungkan tujuh dimensi terakhir dalam dua dimensi yang lebih luas, yaitu *Assurance* atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi Kompetensi (*Competence*), Kesopanan (*Courtesy*), dan Kredibilitas (*Credibility*). Sedangkan dimensi *Emphaty* merupakan penggabungan dari dimensi Akses (*Access*), Komunikasi (*Comunication*), dan Pemahaman pada Pelanggan (*Understanding the Customer*). Sehingga dimensi-dimensi dari kualitas meliputi (<http://ken-servqual.blogspot.com>) :

- a. *Tangibles* (berwujud), yaitu hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan baik itu fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan peralatan.
- b. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera dan dapat diandalkan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa yang cepat dan tepat.
- d. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.
- e. *Empathy* (empati), yaitu perhatian yang tulus kepada para pelanggan termasuk kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan mereka.

3. Gavin

Gavin dalam Tjiptono (2002:68-69) mengidentifikasi delapan dimensi kualitas, yaitu :

- a. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

4. Stamatis

Stamatis dalam Tjiptono (1997:14) memodifikasi delapan dimensi Garvin menjadi tujuh dimensi yang bisa diterapkan dalam industri jasa, yaitu:

- a. Fungsi (*function*): kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa.
- b. Karakteristik atau ciri tambahan (*features*): kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- c. Kesesuaian (*conformance*): kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- d. Keandalan (*reliability*): kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
- e. *Serviceability*: kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.

- f. Estetika (*aesthetics*): pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.
- g. Persepsi: reputasi kualitas.

5 Gronroos

Kualitas pelayanan mempunyai dua dimensi yaitu kualitas proses dan kualitas hasil. Kualitas proses mengacu pada bagaimana pelayanan disampaikan, sedangkan kualitas hasil mengacu pada apa yang pelanggan terima, itu adalah keuntungan dari penggunaan pelayanan itu. Hal ini seperti yang di ungkapkan Gronroos dalam sebuah jurnal *Towards Quality e-service in the public sector: the evolution of web sites in the local public service sector*, (2005:6) menyebutkan bahwa:

„Technical quality (process quality) refers to how the service is delivery, whereas functional quality (outcome quality) refers to what customers receive (that is, the benefits of using service).“

Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (1997:15) menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa, yaitu *outcome-related*, *process-related*, dan *image-related*. Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan menjadi enam unsur, yaitu:

a. *Professionalism and Skills*.

Kriteria pertama ini merupakan *outcome-related criteria*, dimana pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa (*service provider*), karyawan, sistem operasional, dan sumberdaya fisik, memiliki

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

b. *Attitudes and Behavior.*

Kriteria ini adalah *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan (*contact personnel*) menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

c. *Accessibility and Flexibility.*

Kriteria ini termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

d. *Reliability and Trustworthiness.*

Kriteria ini juga termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

e. *Recovery.*

Recovery termasuk dalam *process-related criteria*. Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang

tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

f. *Reputation and Credibility.*

Kriteria ini merupakan *image-related criteria*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau tambahan yang sesuai dengan pengorbanannya.

6. Mosad Zineldin

Mosad Zineldin mengungkapkan kualitas total dalam tiga dimensi yaitu kualitas teknis dari pelayanan (pelayanan apa), kualitas fungsi (bagaimana kualitas), dan gambaran dan posisi atau kualitas perusahaan. Hal ini seperti yang diungkapkan Mosad Zineldin dalam jurnal *Research and concepts Quality and Customer relationship management (CRM) as competitive strategy in the Swedish banking industri*, (2005:329), yang menyebutkan bahwa kualitas total dalam tiga dimensi, yaitu:

- a. *Technical quality (t) of the service (what quality), i.e. what a customer buys and whether the prodserv fulfils its technical specifications and standards. The technical elements concern the manufacturing interface.*
- b. *Functional quality (f) of the prodserv (how quality). The functional quality concerns how the company delivers the prodserv and how is the relationship between the company and its customer is?*
- c. *Image (i) and positioning (p) or corporate quality, the image of a company may also influence customer's perceptions of the total quality and in turn the company's strategic positions.*

Selain dimensi kualitas yang telah diungkapkan oleh beberapa pakar diatas, menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 ada beberapa prinsip yang harus terpenuhi agar pelayanan yang ada dapat berkualitas, yaitu:

a. Prinsip Kesederhanaan.

Yaitu prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah,cepat tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

b. Prinsip Kejelasan dan Kepastian.

Kejelasan dan kepastian ini meliputi :

1. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan tanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.

c. Prinsip Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan harus disesuaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Prinsip Akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Prinsip Keamanan.

Prinsip ini mengandung arti, pelayanan yang diberikan aman, nyaman dan berdasarkan pada jaminan hukum.

f. Prinsip Tanggung jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Prinsip Kelengkapan sarana dan prasarana.

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Prinsip Kemudahan Akses.

Tempat, lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah di jangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

i. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan.

Pemberian layanan harus bersifat disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Prinsip Kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, di sediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta di lengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam menilai kualitas pelayanan, terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor tersebut bersifat internal organisasi maupun bersifat eksternal organisasi (Dwiyanto dalam Tangkilisan, 2005:223). Faktor internal, antara lain kewenangan diskresi, sikap yang berorientasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem intensif, maupun semangat kerja sama. Sedangkan faktor eksternal yaitu budaya politik, dinamika dan perkembangan politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan LSM (Lembaga swadaya masyarakat).

Dari sekian banyak dimensi kualitas yang telah disebutkan oleh pakar kualitas diatas, peneliti akan menggunakan dimensi kualitas dari Zeithmal, Parasuraman, dan Berry. Peneliti memakai dimensi ini karena kriteria yang dikemukakan paling mendekati untuk mengukur kualitas jasa, sehingga relevan untuk mengkaji permasalahan yang diteliti. Selain itu dimensi ini yang paling populer dan sering digunakan sebagai acuan dalam berbagai penelitian untuk mengukur kualitas. Variabel-variabel yang akan digunakan meliputi :

a. *Reliability* (Keandalan)

Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (<http://ken-servqual.blogspot.com>), *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat, segera dan dapat diandalkan.

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. (www.ittelkom.ac.id)

Dalam hal ini organisasi jasa dalam menyediakan pelayanan harus memiliki kemampuan untuk dapat dipercaya, maksudnya bahwa organisasi pemberi jasa mampu menepati janji yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan serta ketepatan kualitas.

Unsur lain dari keandalan adalah kemampuan pemberi jasa untuk tidak melakukan kesalahan di dalam melayani pelanggannya. Pemberi jasa tidak melakukan kesalahan selama proses pelayanan berlangsung berarti mereka telah memberikan suatu layanan yang tepat dan akurat.

b. *Assurance* (Jaminan).

Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (<http://ken-servqual.blogspot.com>) mengemukakan *assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini. (www.ittelkom.ac.id)

Dari pengertian diatas, jaminan merupakan pengetahuan dan rasa hormat karyawan dan kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan. Dalam hal ini pemberi jasa layanan yang mempunyai kualitas yang baik akan memiliki tanggungjawab yang tinggi menyangkut bidang tugasnya. Pemberi jasa akan melaksanakan tugasnya dengan sungguh-sungguh sehingga hasilnya tidak mengecewakan konsumen.

c. *Tangibles* (Bukti fisik)

Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (<http://ken-servqual.blogspot.com>) menyatakan bahwa *Tangibles* (berwujud), yaitu hal-hal yang dilihat pelanggan saat jasa sedang dikerjakan baik itu fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan peralatan.

Sementara itu *Tangibles* atau bukti fisik (www.ittelkom.ac.id) yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya

kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, tempat parkir, kebersihan, kenyamanan ruangan dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

Sumber daya manusia juga merupakan salah satu bukti fisik yang mendukung pelayanan. Meskipun teknologi canggih telah ditemukan untuk mempermudah jalannya kegiatan dalam organisasi akan tetapi keberadaan manusia tetap dibutuhkan untuk mengoperasikannya. Pegawai-pegawai yang jumlahnya memadai dan terampil memberikan layanan sangat mendukung terciptanya kualitas layanan yang baik.

Selain sumber daya manusia, sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi adalah sarana prasarana. Menurut Moenir (2001:119) yang dimaksud sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Sarana dan prasarana berkaitan dengan barang-barang yang bersifat tetap atau tahan lama. Yang termasuk dalam sarana dan prasarana, perlengkapan, serta fasilitas yang semuanya merupakan alat untuk memperlancar kegiatan organisasi. Moenir (2001:120) menjabarkan hal tersebut sebagai berikut:

- a. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan fungsi dan gunanya.
- b. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
- c. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan.

Oleh karena itu tidak tersedianya peralatan menyebabkan kegiatan pelayanan tidak dapat berjalan. Perlengkapan dan fasilitas kerja merupakan benda yang tidak langsung mempunyai fungsi dalam kegiatan organisasi.

- d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (<http://ken-servqual.blogspot.com>) mengemukakan *responsiveness* (daya

tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa yang cepat dan tepat.

Responsiveness atau daya tanggap adalah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat. (www.itttelkom.ac.id). Jadi dapat disimpulkan bahwa daya tanggap berarti suatu sikap tanggap dari organisasi yang berusaha mengetahui harapan dari pelanggan.

e. *Empathy* (Empati).

Menurut Zeithmal, Parasuraman, dan Berry (<http://ken-servqual.blogspot.com>), *Empathy* (empati) yaitu perhatian yang tulus kepada para pelanggan termasuk kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan mereka.

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. *Empathy* terdiri dari

komponen *communication* (komunikasi) dan *understanding the customer* (memahami pelanggan).(www.itttelkom.ac.id)

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa empati merupakan suatu sikap untuk merasakan apa yang dirasakan oleh pelanggan termasuk perhatian dan penanganan dengan segera terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang bagi organisasi untuk mengubah rasa tidak puas pelanggan sehingga pelanggan menjadi puas akan layanan yang diberikan. Ketidakpuasan pelanggan akan semakin besar jika pelanggan merasa pengaduannya tidak ditanggapi dan diselesaikan dengan baik. Hal ini akan menimbulkan persepsi yang buruk terhadap pelayanan organisasi yang bersangkutan. Pengaduan dari pelanggan dapat digunakan sebagai umpan balik untuk perbaikan atau pelayanan yang diberikan oleh organisasi.

B. Kerangka Pemikiran.

Salah satu dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh setiap adalah akta kelahiran. Bagi masyarakat, akta kelahiran penting dikarenakan akta kelahiran adalah dokumen formal identitas diri yang otentik yang di dalamnya memuat diktum setiap anak yang lahir mempunyai kepastian hukum, seperti asal-usul, keturunan, status hukum, serta kewarganegaraan. Ada beberapa manfaat yang diperoleh masyarakat dari kepemilikan akta kelahiran yaitu sebagai bukti sah mengenai identitas diri, misalnya: nama,

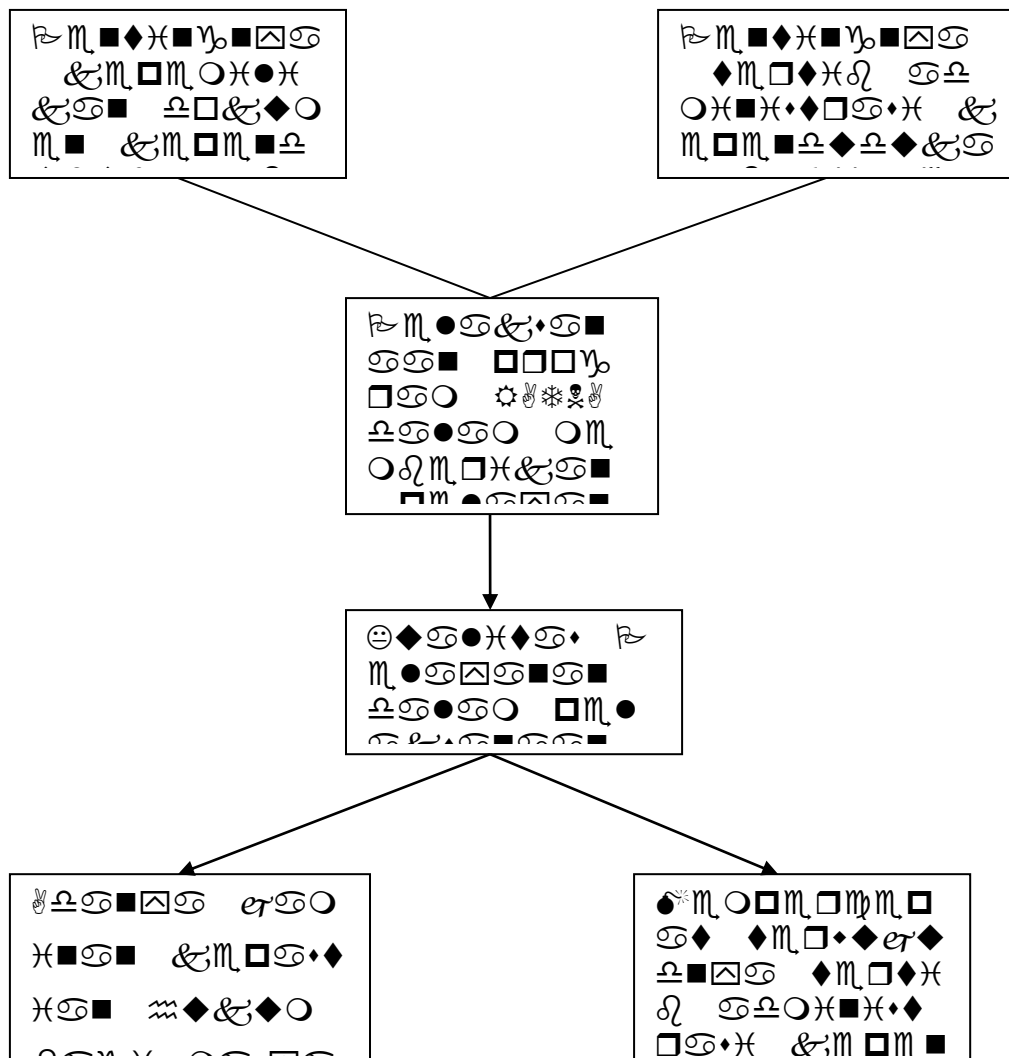
jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta kewarganegaraan. Selain itu juga bermanfaat untuk penerbitan dokumen identitas penduduk (KK, KTP) atau surat kependudukan lainnya, persyaratan masuk sekolah, melamar pekerjaan, melangsungkan perkawinan, penetapan ahli waris, penelusuran silsilah keluarga, dan lain-lain. Seseorang anak yang tidak tercatat identitasnya maka hal itu berakibat hukum pada tidak tercatatnya nama anak, silsilah dan kewarganegaraannya.

Bagi pemerintah apabila masyarakat mempunyai kemauan untuk mengurus dokumen kependudukan diharapkan akan membantu mempercepat terwujudnya tertib administrasi di bidang kependudukan. Hal ini berarti administrasi tentang data-data penduduk bisa tercatat termasuk perubahan-perubahan data terkait dengan peristiwa kependudukan.

Karena begitu pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat dan untuk membantu mewujudkan tertib administrasi kependudukan maka pemerintah kabupaten Karanganyar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengeluarkan Program RATNA. Dengan adanya program RATNA lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukannya sehingga masyarakat akan lebih mudah mendapatkan pelayanan. Selain itu dengan adanya pelayanan melalui RATNA dapat mengurangi beban biaya pada masyarakat untuk pengurusan dokumen kependudukan yaitu akta kelahiran. Dengan diterapkannya program RATNA ini diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan

pemberian pelayanan akta kelahiran yang berkualitas maka masyarakat sebagai penerima layanan mendapat jaminan kepastian hukum atas hak sipilnya. Bagi pemerintah, pelayanan yang berkualitas akan mempercepat terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

Gambar II.1
Model Kerangka Berpikir



C. Definisi Konseptual

Adapun definisi konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran untuk menilai pelayanan suatu organisasi dalam menyediakan kebutuhan masyarakat. Organisasi penyedia layanan adalah Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, sedangkan masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan akta kelahiran melalui program RATNA.

D. Definisi Operasional.

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan ini, untuk menentukan seberapa baiknya kualitas pelayanan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar ditentukan oleh penilaian masyarakat sebagai pengguna layanan pembuatan akta kelahiran melalui program RATNA.

Untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat diketahui dengan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

a. *Reliability* (Keandalan), meliputi:

1. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
2. Ketepatan kualitas dalam memberikan pelayanan.
3. Kemampuan untuk dapat diandalkan.

b. *Assurance* (Jaminan), meliputi:

1. Ketrampilan dari pemberi pelayanan.
2. Kemampuan petugas pemberi layanan.
3. Sopan dan santun pemberi layanan.

c. *Tangibles* (Bukti Langsung)

1. Pegawai yang melayani masyarakat.
2. Lingkungan tempat pelayanan.
3. Peralatan yang dipakai dalam pelayanan yang memadai.

d. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1. Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan.
2. Tempat pelayanan yang mudah dijangkau.
3. Prosedur pelayanan.

e. *Empathy* (Empati), meliputi:

1. Tanggapan pemberi layanan terhadap keluhan pelanggan.
2. Penanganan keluhan dari penerima layanan.
3. Kepuasan mengenai tanggapan yang diberikan oleh petugas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif-kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 1998: 6). Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau suatu kelompok orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih (Atherton dan Klemmack dalam Soehartono, 1999:35). Sedangkan dalam penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 1998:7).

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk mendeskripsikan tentang kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program RATNA. Data yang diperoleh berbentuk numerik atau angka namun perlu di beri penjelasan lebih lanjut mengenai angka-angka yang diperoleh sehingga dapat dimengerti maksud dari angka-angka yang ditampilkan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang berlokasi di Jalan Kapten Mulyadi Kecamatan Karanganyar dengan pertimbangan bahwa:

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar merupakan satu-satunya kabupaten yang menjalankan program RATNA yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan.
- b. Kondisi geografis Kabupaten Karanganyar luas dan banyak wilayah yang jauh dari pusat pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar melalui program RATNA berusaha mendekatkan pelayanan kepada masyarakat terutama yang jauh dari pusat pelayanan sehingga dapat membantu masyarakat yang membutuhkan pengurusan dokumen kependudukan.

Selain itu peneliti juga mengambil lokasi penelitian di beberapa kecamatan di Kabupaten Karanganyar yang menjadi sasaran dari pelaksanaan program RATNA. Kecamatan-kecamatan yang menjadi sasaran dari program RATNA terutama kecamatan-kecamatan yang jaraknya jauh dari pusat pelayanan di Karanganyar. Kecamatan yang menjadi penelitian ini antara lain: kecamatan Jatipuro, kecamatan Gondangrejo, kecamatan Kerjo, kecamatan Jenawi, dan kecamatan Ngargoyoso.

C. Metode penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan-hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 1998: 3).

D. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan dalam dua kelompok, yaitu:

a. Data primer.

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survei. Selain itu untuk melengkapi data yang diperoleh dari kuesioner maka diperlukan kegiatan wawancara untuk memperdalam informasi mengenai fenomena yang diteliti. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari responden yaitu masyarakat yang telah mempergunakan pelayanan RATNA dalam pengurusan akta kelahiran melalui kuesioner yang telah diisi. Selain melalui kuesioner, peneliti juga melakukan wawancara terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan RATNA dan para pegawai yang memberikan layanan RATNA untuk memperdalam informasi mengenai pelayanan RATNA.

b. Data sekunder.

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelaahan kepustakaan dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari dokumen atau laporan-laporan mengenai pelayanan program RATNA serta buku-buku yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

E. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara :

a. Kuesioner.

Peneliti mengumpulkan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan (respons) atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan (Soehartono,1999:65). Pada penelitian ini, peneliti langsung bertatap muka dengan responden. Kuesioner tetap dipegang oleh pewawancara, lalu membacakan pertanyaan kepada responden, baik dengan atau tanpa option jawaban secara lengkap.

b. Observasi.

Observasi ini mengadakan pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan (Soehartono,1999:69). Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan bagaimana petugas memberikan pelayanan dalam program RATNA, proses pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA, mobil RATNA yang dipakai dalam pelayanan, tempat pelaksanaan pelayanan RATNA, dan lain-lain.

c. Studi dokumentasi.

Studi dokumentasi ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian (Soehartono,1999:70-71). Dokumen yang diteliti pada penelitian ini dapat berupa Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar yang berkaitan dengan kependudukan dan

pencatatan sipil, maupun dokumen yang berkaitan mengenai program RATNA,

d. Wawancara.

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam (Soehartono,1999:67). Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang menangani pelayanan program RATNA. Selain itu juga kepada masyarakat sebagai pengguna layanan mengenai pelayanan RATNA yang telah diterima.

F. Populasi dan Sampel.

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1998:57). Populasi pada penelitian ini termasuk populasi invisible karena tidak diketahui jumlah anggotanya populasinya dengan pasti. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah menggunakan layanan RATNA yang khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran, yang terdiri dari masyarakat dewasa belum mempunyai akta kelahiran namun mengurus akta kelahiran melalui pelayanan RATNA dan masyarakat dewasa yang menguruskan akta

kelahiran bagi orang lain atau keluarganya yang belum mempunyai akta kelahiran.

b. Sampel.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 1998:57). Terdapat dua syarat yang harus dipenuhi dalam prosedur pengambilan sampel, yaitu sampel harus *representatif* (mewakili) dan besarnya sampel harus memadai (Atherton dan Klemmack dalam Soehartono, 1999:58). Suatu sampel dikatakan representatif apabila ciri-ciri sampel yang berkaitan dengan tujuan penelitian sama atau hampir sama dengan ciri-ciri populasinya. Suatu sampel yang baik juga harus memenuhi syarat bahwa ukuran atau besarnya memadai untuk dapat menyakinkan kestabilan ciri-cirinya.

Menurut Bailey dalam Soehartono (1999:58), sampel dipilih dari sejumlah elemen (responden) lebih besar dari persyaratan minimal yakni sebanyak 30 responden, walaupun banyak peneliti lain menganggap bahwa sampel sebesar 100 merupakan jumlah yang minimum. Pada penelitian ini populasi tidak diketahui jumlahnya, maka sampel yang diambil sebanyak 100 orang.

Pada penelitian ini, penarikan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono,1998:61). Adapun teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *accidental sampling*.

Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,1998:62).

G. Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono,1998:112). Pada penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang karakteristik suatu sampel yang dapat dilihat dengan distribusi frekuensi.

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. (Sugiyono,1998:72).

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel yang akan menjadi titik tolak untuk menyusun instrumen pertanyaan, yaitu seperti yang tercantum dalam definisi operasional. Penilaian dari setiap item pertanyaan adalah sebagai berikut :

- a. Bila sangat setuju diberi skor 5.
- b. Bila setuju diberi skor 4.
- c. Bila netral diberi skor 3.

- d. Bila tidak setuju diberi skor 2.
- e. Bila sangat tidak setuju diberi skor 1.

Dari data yang diperoleh dari kuesioner kemudian data akan diolah. Tahap-tahap pengelolaan data (Doddy S. dalam Bagong Suyanto dan Sutinah, 2005:139) adalah:

a. *Editing* (Pemeriksaan data)

Tahap *editing* merupakan proses pemeriksaan dan meneliti data kembali. Pemeriksaan data ini sangat penting agar informasi yang tampak pada kuesioner jelas, terang atau bisa dibaca, relevan, dan tepat. Melalui tahapan ini diharapkan peneliti dapat meningkatkan kualitas data yang hendak diolah dan dianalisis

b. *Coding* (Pembuatan kode).

Pada tahapan ini, setiap data diberi kode tertentu dan biasanya berupa angka.

c. *Scoring*.

Setelah peneliti membuat kode untuk setiap data, maka dilanjutkan dengan memberikan skor pada setiap item pertanyaan yang telah dijawab oleh responden.

d. Tabulasi.

Pada tahapan ini, peneliti memasukkan data ke dalam kertas tabulasi supaya memudahkan dalam perhitungan.

e. Merekap data.

Tahap ini memasukkan data ke dalam tabel frekuensi dan atau tabel silang. Pada penelitian ini, hasil yang telah diperoleh dari tiap-tiap item pertanyaan akan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi sehingga dapat terlihat hasil dari tiap-tiap item pertanyaan secara sistematis.

Setelah hasil dari tiap-tiap item diketahui melalui tabel frekuensi, langkah selanjutnya mengumpulkan item-item pertanyaan sesuai dengan variabel masing-masing. Setelah dikumpulkan sesuai dengan variabel masing-masing, kemudian mencari nilai terendah dan nilai tertinggi dari masing-masing variabel. Nilai terendah diperoleh dari nilai jawaban terendah dikalikan dengan responden yang menjawab, sedangkan nilai tertinggi diperoleh dari nilai jawaban tertinggi dikalikan dengan responden yang menjawab.

Untuk mencari rasio dipergunakan:

$$\text{Rasio} = \frac{\text{Jumlah nyata (nilai yang dicapai)}}{\text{Jumlah kemungkinan maksimal (nilai tertinggi)}}$$

Kemudian pengkategorian digambarkan secara kontinum seperti dibawah ini (Sugiyono,1998:73) :



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Kondisi Wilayah Administrasi Kabupaten Karanganyar

Kabupaten Karanganyar merupakan bagian dari Provinsi Jawa Tengah, berada di kaki Gunung Lawu bagian barat. Dengan letak topografis antara 110 40'-110 70' Bujur Timur dan 7 28'-7 46' Lintang Selatan. Kabupaten ini memiliki topografis dataran tinggi serta perbukitan di bagian timur dan selatan sedangkan untuk bagian utara dan barat relatif landai karena merupakan dataran rendah. Batas wilayah kabupaten Karanganyar sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Sragen
- Sebelah Selatan : Kabupaten Wonogiri dan Kabupaten Sragen.
- Sebelah Timur : Provinsi Jawa Timur.
- Sebelah Barat : Kota Surakarta dan Kabupaten Boyolali.

Luas kabupaten Karanganyar \pm 77.378,6374 Ha atau secara administratif terbagi menjadi 17 kecamatan dan 177 kelurahan/desa. Kabupaten Karanganyar beriklim tropis dengan suhu harian berkisar antara 22 C-31 C, sedangkan curah hujan berkisar antara 1,151mm/tahun dengan hujan rata-rata 84 hari/tahun. Kabupaten Karanganyar memiliki jumlah penduduk \pm 843.807 jiwa pada tahun 2006.

Pada penelitian ini, penulis mengambil lima kecamatan yang di pakai sebagai tempat penelitian, yaitu:

a. Jatipuro

Jatipuro di Kabupaten Karanganyar mempunyai luas wilayah yaitu 40,36 km². Jumlah penduduknya adalah 36.810 (2003). Sedangkan kepadatannya adalah 912 per km². Jarak antara kecamatan dengan pusat kabupaten adalah 23,4 km². Kecamatan ini mempunyai 10 Kelurahan/desa yaitu: Jatiharjo, Jatikuwung, Jatimulyo, Jatipuro, Jatipurwo, Jatiroyo, Jatisobo, Jatisuko, Jatiwarno, dan Ngepungsari.

b. Gondangrejo

Gondangrejo adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Karanganyar. Kecamatan ini mempunyai luas wilayah 56,8 km². Jumlah penduduknya adalah 60.251 (2003). Sedangkan kepadatan penduduknya 1.061 per km². Jarak antara kecamatan dengan pusat kabupaten adalah 23 km². Kecamatan ini mempunyai 13 kelurahan/desa yaitu: Bulurejo, Dayu, Jatikuwung, Jeruksawit, Karangturi, Kragan, Krendowahono, Plesungan, Rejosari, Selokaton, Tuban, Wonorejo, dan Wonosari. Ngargoyoso.

c. Kerjo

Kecamatan ini mempunyai luas wilayah 46,82 km². Jumlah penduduk dari kecamatan Kerjo 36.038 (2003) dengan kepadatan penduduk 770 per km². Jarak antara kecamatan dengan pusat kabupaten adalah 21 km². Kecamatan ini mempunyai sepuluh kelurahan/desa yaitu Botok, Ganten, Gempolan, Karangrejo, Kuto, Kwadungan, Plosorejo, Sumberejo, Tamansari, dan Tawang Sari.

d. Jenawi.

Kecamatan Jenawi di Kabupaten Karanganyar mempunyai luas wilayah 56,08 km². Jumlah penduduk dari kecamatan ini adalah 26.428 (2003). Sedangkan kepadatan penduduk adalah 471 per km². Jarak antara kecamatan dengan pusat kabupaten adalah 36 km². Kecamatan ini mempunyai 9 Kelurahan/desa yaitu: Anggrasmanis, Balong, Gumeng, Jenawi, Lempong, Menjing, Seloromo, Sidomukti, Trengguli.

e. Ngargoyoso

Kecamatan Ngargoyoso di Kabupaten Karanganyar mempunyai luas 65,34 km². Sedangkan jumlah penduduk 33.052 (2003). Kecamatan ini kepadatannya 506 per km². Jarak antara kecamatan dengan pusat kabupaten adalah 23 km². Ngargoyoso terdiri atas 7 kelurahan atau desa, yaitu: Berjo, Puntukrejo, Kemuning, Dukuh Gemawang, Segorogunung, Girimulyo, Ngargoyoso. Sebagian besar wilayah Kecamatan Ngargoyoso berada di lereng barat Gunung Lawu yang berudara dingin. (<http:jv.wikipedia.org>)

B Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar merupakan dinas yang terbentuk pada awal tahun 2009. Dinas ini terbentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741). Dengan

adanya peraturan itu maka pemerintah Kabupaten Karanganyar mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Karanganyar.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris daerah.

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencakup pembuatan dokumen pencatatan sipil dan pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan pembuatan dokumen pencatatan sipil yang diberikan antara lain pembuatan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta perceraian, akta kematian, dan akta pengakuan anak. Selain itu juga melayani perubahan akta catatan sipil karena terjadi peristiwa penting, seperti : pengangkatan anak, pengesahan anak, perubahan nama, perubahan kewarganegaraan, dan peristiwa penting lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan meliputi pelayanan Kartu Tanda Penduduk, pelayanan Kartu Keluarga dan pindah datang.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah penerbitan akta kelahiran bagi masyarakat Kabupaten Karanganyar, yang terdiri dari :

a. Akta Kelahiran Umum

Akta Kelahiran Umum adalah akta yang diterbitkan sebelum lewat waktu dari batas pelaporan kelahiran yaitu 60 (enam puluh) hari dari anak tersebut lahir.

b. Akta Kelahiran Terlambat Pencatatan (TP)

Akta Kelahiran Terlambat Pencatatan (TP) adalah akta yang diterbitkan bagi meraka yang terlambat pelaporannya (lewat 60 hari sejak dilahirkan).

Persyaratan yang harus dilengkapi oleh masyarakat dalam pengurusan Akta Kelahiran Umum atau Akta Kelahiran TP adalah:

1. Mengajukan permohonan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dengan mengisi formulir yang telah disediakan.
2. Surat pengantar dari desa/Kalurahan asli/fotocopy yang dilegalisir.
3. Surat Keterangan Lahir dari desa/Kalurahan asli/fotocopy dilegalisir.
4. Fotocopy Akta Perkawinan atau surat nikah orang tua dilegalisir/aslinya ditunjukkan.
5. Fotocopy KTP orang tua, pelapor dan saksi-saksi yang masih berlaku.
6. Fotocopy Kartu Keluarga.
7. Bagi WNA supaya melampirkan Surat Keterangan WNA dan Fotocopy paspor.
8. Menghadapkan 2 (dua) orang saksi yang sudah berusia 21 tahun.

Pelayanan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat melalui dua cara:

a. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

Pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilaksanakan melalui Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Dasar hukum pembuatan akta di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Karanganyar adalah Peraturan daerah Karanganyar Nomor 21 Tahun 2006 tentang retribusi penggantian cetak Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga, dan Akta Catatan Sipil.

Pelayanan akta kelahiran di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Karanganyar yaitu dengan proses :

1. Pemohon datang ke loket pelayanan umum non perizinan (Akta Catatan Sipil) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu untuk mendapatkan informasi dan penjelasan mengenai persyaratan yang diperlukan.
2. Mengisi formulir permohonan yang disediakan sesuai dengan jenis pelayanan umum non perizinan (akta catatan sipil) yang dibutuhkan serta melengkapi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Formulir yang telah diisi serta ditandatangani beserta persyaratan lengkap oleh pemohon diserahkan kepada petugas pelayanan untuk diteliti kelengkapan administrasinya.
4. Bila permohonan telah dinyatakan memenuhi persyaratan, selanjutnya kepada pemohon diminta untuk membayar biaya penerbitan pelayanan

umum non perizinan (akta catatan sipil) langsung ke Kas Daerah melalui kasir PT. Bank BPD Jawa Tengah Cabang Karanganyar di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.

5. Selanjutnya permohonan yang dinyatakan lengkap persyaratan dan lunas biaya penerbitan pelayanan umum non perizinan (akta catatan sipil), oleh petugas yang ditunjuk dikirim keunit kerja untuk diterbitkan akta catatan sipil / surat keterangan / rekomendasi.
6. Akta catatan sipil / Surat Keterangan / Rekomendasi yang telah selesai diproses dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang selanjutnya dikirim kepada petugas pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu untuk diserahkan kepada pemohon dengan syarat pemohon menunjukkan bukti lunas pembayaran biaya pelayanan.

b. Pelayanan RATNA.

Pemerintah Kabupaten Karanganyar melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusaha memberikan pelayanan prima dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat untuk mendukung terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil dengan mengeluarkan program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA). Landasan hukum dari program RATNA adalah Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 35 Tahun 2009. Pelayanan yang disediakan melalui program RATNA antara lain: Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

Pelayanan akta kelahiran melalui dalam pelayanan RATNA dengan tahapan proses :

1. Masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi kependudukan mengajukan permohonan ditempat pelayanan dengan membawa persyaratan sesuai ketentuan.
2. Berkas diterima petugas dan dilakukan penelitian administrasi.
3. Berkas yang dinyatakan memenuhi syarat akan diterbitkan.

C Identitas Responden

Sebelumnya akan dijelaskan mengenai karakteristik responden yang berdasarkan jenis kelamin, kecamatan dan akta kelahiran yang diurus. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat dewasa yang mengurus akta kelahiran bagi dirinya maupun masyarakat dewasa yang mengurus akta kelahiran bagi keluarganya atau orang lain.

- a. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel IV.1

Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	78	78%
Perempuan	22	22%

Berdasarkan table di atas diketahui bahwa respon terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 78 orang, sedangkan perempuan berjumlah 22 orang.

b. Identitas responden berdasarkan kecamatan

Tabel IV.2

Identitas responden berdasarkan kecamatan

Kecamatan	Jumlah	Prosentase
Jatipuro	27	27%
Gondangrejo	19	19%
Kerjo	15	15%
Jenawi	28	28%
Ngargoyoso	11	11%
Total	100	100%

Lima kecamatan yang di atas merupakan kecamatan-kecamatan yang telah mendapatkan pelayanan RATNA dalam pengurusan akta kelahiran. Kecamatan-kecamatan tersebut merupakan beberapa daerah yang letaknya berjauhan dengan kabupaten. Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. dimana 27 orang adalah masyarakat Jatipuro, 19 orang adalah masyarakat Gondangrejo, 15 orang adalah masyarakat Kerjo, 28 orang adalah masyarakat Jenawi, dan 11 orang adalah masyarakat Ngargoyoso. Dari tabel diatas diketahui bahwa responden terbanyak dari kecamatan Jenawi.

c. Identitas responden berdasarkan pengurusan akta kelahiran

Tabel IV.3

Identitas responden pengurusan akta kelahiran

Kecamatan	Akta Kelahiran		Jumlah
	Umum	TP	
Jatipuro	9	18	27
Gondangrejo	4	15	19
Kerjo	5	10	15
Jenawi	4	24	28
Ngargoyoso	3	8	11
	25	75	100

Berdasarkan table IV.3 dapat diketahui bahwa pelayanan akta kelahiran terlambat pencatatan adalah 75 akta kelahiran, sedangkan untuk pelayanan akta kelahiran umum adalah 25 akta kelahiran. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat yang tinggal di daerah yang jauh dari pusat pelayanan di kabupaten masih enggan untuk mengurus akta kelahirannya di kabupaten. Dengan adanya program RATNA ini telah membantu masyarakat yang belum memiliki akta kelahiran, terutama bagi masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari pusat pelayanan.

D. Kualitas Pelayanan Pelaksanaan Program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar

Untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dari lapangan mengenai tanggapan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar terutama dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran, maka data yang berkaitan dengan pembahasan ini akan terbagi dalam masing-masing indikator dan kemudian akan disajikan dalam bentuk tabel satu arah. Adapun indikator-indikator kualitas pelayanan yang digunakan untuk memperoleh data dari pengguna jasa adalah *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Emphaty* (Empati).

1. Keandalan.

Keandalan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan akta kelahiran. Untuk mengetahui keandalan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplinan petugas dari para petugas pelayanan merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja. Berikut ini merupakan tanggapan dari masyarakat mengenai kedisiplinan petugas pelayanan:

Tabel IV.4

Tanggapan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas pelayanan

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	20	20%
S	30	30%
N	14	14%
TS	35	35%
STS	1	1%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel IV.4 merupakan tanggapan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu 20% (20 orang) menyatakan sangat setuju, 30% (30 orang) menyatakan setuju, 14% (14 orang) menyatakan netral, 35% (35 orang) menyatakan tidak setuju, dan 1% (1 orang) menyatakan sangat tidak setuju.

Dari data diatas menunjukkan bahwa 35% (35 orang) menyatakan tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa petugas tidak disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian dalam memberikan pelayanan, petugas masih belum disiplin atau masih datang terlambat sehingga masyarakat harus menunggu terlebih dahulu sampai petugas datang untuk mendapatkan pelayanan. Keterlambatan para petugas yang melayani disebabkan karena sering kali harus rapat koordinasi terlebih dahulu ataupun menyiapkan terlebih dahulu peralatan yang diperlukan untuk pelayanan. Namun petugas selalu mengusahakan supaya datang tidak terlambat.

b. Kecepatan dalam penyelesaian akta kelahiran.

Kecepatan dalam pelayanan adalah salah satu harapan masyarakat disaat mendapatkan pelayanan dari aparatur negara. Pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA ini masyarakat mengharapkan penyelesaian akta kelahiran dengan segera. Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai kecepatan penyelesaian akta:

Tabel IV.5

Tanggapan masyarakat mengenai kecepatan dalam penyelesaian akta kelahiran.

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	33	33%
S	43	43%
N	22	22%
TS	2	2%
STS	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan tabel IV.5 memperlihatkan tanggapan masyarakat mengenai kecepatan dalam penyelesaian akta kelahiran, yaitu 33% (33 orang) menyatakan sangat setuju, 43% (43 orang) menyatakan setuju, 22% (22 orang) menyatakan netral dan 2% (2 orang) menyatakan tidak setuju.

Dari data diatas menunjukkan 43% (43 orang) menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA ini cepat. Kecepatan dalam pemberian pelayanan ini membuat masyarakat tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan akta kelahiran yang diperlukan. Pada pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA ini masyarakat hanya melengkapi persyaratan yang diperlukan. Apabila persyaratan telah lengkap maka petugas akan segera memproses dan akan segera menerbitkan akta kelahiran. Namun apabila penyelesaian pembuatan akta kelahiran agak lama, hal itu disebabkan gangguan peralatan yang dipakai dalam pelayanan.

Jika dibandingkan pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA dan pelayanan akta kelahiran melalui BPPT maka lebih cepat melalui RATNA. Hal ini disebabkan melalui RATNA akta kelahiran dapat diselesaikan pada hari dimana pemohon memberikan persyaratan akta kelahiran kepada petugas, sedangkan pelayanan akta kelahiran melalui BPPT untuk mengurus akta kelahiran umum harus menunggu sampai 6 hari, sedangkan akta kelahiran terlambat pencatatan sampai 10 hari dari waktu berkas-berkas tersebut diserahkan pada petugas

- c. Petugas memeriksa berkas persyaratan akta kelahiran secara teliti.

Pelayanan pembuatan akta kelahiran diperlukan ketelitian dalam pemeriksaan berkas persyaratan agar tidak terjadi kesalahan atau kekeliruan dalam pembuatan akta kelahiran. Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai ketelitian petugas dalam memeriksa berkas

Tabel IV.6

Tanggapan masyarakat mengenai ketelitian pegawai dalam memeriksa berkas persyaratan.

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	27	27%
S	58	58%
N	15	15%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan tabel IV.6 merupakan tanggapan masyarakat mengenai ketelitian petugas dalam memeriksa berkas, yaitu 27% (27 orang) menyatakan sangat setuju, 58% (58 orang) menyatakan setuju, dan 15% (15 orang) menyatakan netral.

Dari data diatas dapat diketahui bahwa 58% (58 orang) menyatakan bahwa petugas teliti dalam memeriksa berkas-berkas persyaratan dalam pengurusan akta kelahiran. Dengan ketelitian dari petugas maka masyarakat sebagai pemohon harus mengajukan persyaratan akta kelahiran dengan lengkap dan benar. Apabila persyaratan masih ada yang belum lengkap dan belum benar maka masyarakat sebagai pemohon harus melengkapi terlebih dahulu sebelum persyaratan tersebut diproses oleh petugas.

d. Ketepatan dalam penerbitan akta kelahiran.

Di dalam suatu pelayanan, masyarakat pasti menginginkan suatu produk pelayanan yang tepat. Apabila produk pelayanan tepat, berarti hasil dari pelayanan tersebut sudah benar atau sudah sesuai dengan yang seharusnya. Berikut ini merupakan tanggapan masyarakat mengenai ketepatan dalam penerbitan akta kelahiran:

Tabel IV.7

Tanggapan masyarakat mengenai ketepatan dalam penerbitan akta kelahiran.

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	66	66%
S	28	28%
N	5	5%
TS	1	1%
STS	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan tabel IV.7 dapat diketahui tanggapan masyarakat mengenai ketepatan dalam penerbitan akta kelahiran yaitu 66% (66 orang) menyatakan sangat setuju, 28% (28 orang) menyatakan setuju, 5% (5 orang) menyatakan netral atau cukup, dan 1% (1 orang) menyatakan tidak setuju.

Dari data tersebut dapat diketahui 66% (66 orang) menyatakan bahwa akta kelahiran yang telah diterbitkan sudah tepat atau sudah sesuai dengan yang seharusnya.

Hal ini membuktikan bahwa dalam memberikan pelayanan akta kelahiran melalui RATNA ini petugas tidak melakukan kesalahan dalam penerbitan akta kelahiran. Untuk tidak melakukan kesalahan

dalam penerbitan akta kelahiran maka petugas cermat di dalam memasukkan data dari pemohon supaya hasil yang akan keluar nantinya dapat tepat sesuai dengan yang seharusnya. Di dalam penerbitan akta juga harus tepat karena akta kelahiran tersebut akan digunakan masyarakat untuk seterusnya. Namun apabila terdapat suatu ketidaktepatan adalah mengenai kesalahan dalam penulisan.

e. Keadilan dalam memberi pelayanan.

Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik mendambakan pelayanan yang adil yaitu dengan memberikan perlakuan yang sama atau tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut ini adalah tanggapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan RATNA mengenai pemberian pelayanan yang sama oleh petugas:

Tabel IV.8

Tanggapan masyarakat mengenai keadilan dalam memberi pelayanan oleh petugas

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	60	60%
S	30	30%
N	9	9%
TS	1	1%
STS	-	-
Total	100	100%

Dari tabel IV.8 dapat diketahui tanggapan masyarakat mengenai pemberian pelayanan yang sama oleh petugas, yaitu 60%

(60 orang) menyatakan sangat setuju, 30% (30 orang) menyatakan setuju, 9% (9 orang) menyatakan netral yang berarti, dan 1% (1 orang) menyatakan tidak setuju.

Dari data diatas menunjukkan bahwa 60% (60 orang) menyatakan sangat setuju bahwa petugas memberikan pelayanan yang sama kepada semua orang yang membutuhkan pelayanan akta kelahiran. Hal ini membuktikan para petugas yang melayani akta kelahiran melalui program RATNA ini tidak membedakan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Atau dengan kata lain petugas dapat memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat karena masyarakat menginginkan pelayanan yang sama.

- f. Adanya kerjasama di antara petugas dalam melayani masyarakat.

Untuk menghasilkan pelayanan yang cepat dan baik diperlukan kerja sama dari petugas-petugas yang melayani. Berikut ini merupakan tanggapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan RaTNA mengenai kerjasama diantara petugas dalam melayani

Tabel IV.9

Tanggapan masyarakat mengenai kerjasama diantara petugas dalam melayani.

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	22	22%
S	63	63%
N	15	15%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan tabel IV.9 diatas diketahui tanggapan masyarakat mengenai kerjasama diantara petugas dalam melayani, yaitu 22% (22 orang) menyatakan sangat setuju, 63% (63 orang) menyatakan setuju, dan 15% (15 orang) menyatakan netral.

Dari data diatas lebih dari separuh responden atau 63% (63 orang) menyatakan setuju bahwa adanya suatu kekompakan atau kerjasama di antara petugas untuk melayani masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Kerjasama diantara pegawai penting supaya dapat melayani dengan cepat dan tepat dan bisa membantu masyarakat yang mengalami kesulitan di dalam pengurusan akta kelahiran. Adanya kerja sama yang baik diantara petugas, juga membuktikan bahwa tidak ada perselisihan disaat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

g. Kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya yang ditetapkan.

Biaya pelayanan yang dikeluarkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan harus sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan. Berikut ini merupakan tanggapan masyarakat mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya yang ditetapkan:

Tabel IV.10

Tanggapan masyarakat mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya yang ditetapkan.

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	34	34%
S	56	56%
N	10	10%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100%

Tabel IV.10 menunjukkan tanggapan masyarakat mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya yang ditetapkan, yaitu 34% (34 orang) sangat setuju, 56% (56 orang) menyatakan setuju, 10% (10 orang) menyatakan netral.

Berdasarkan data diatas menunjukkan 56% (56 orang) menyatakan setuju bahwa biaya pembuatan akta kelahiran sesuai dengan biaya yang telah ditentukan. Biaya yang dikeluarkan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran melalui RATNA untuk akta keterlambatan pencatatan di kenakan biaya Rp.20.000,00. Namun untuk pembuatan akta kelahiran umum gratis. Pada pelayanan akta kelahiran melalui RATNA ini juga ditambahi biaya sebesar Rp. 8.500,00 untuk biaya saksi apabila pemohon tidak membawa saksi, biaya map dan biaya laminating.

Mengenai tanggapan masyarakat terhadap keandalan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA akan disajikan dalam tabel berikut:

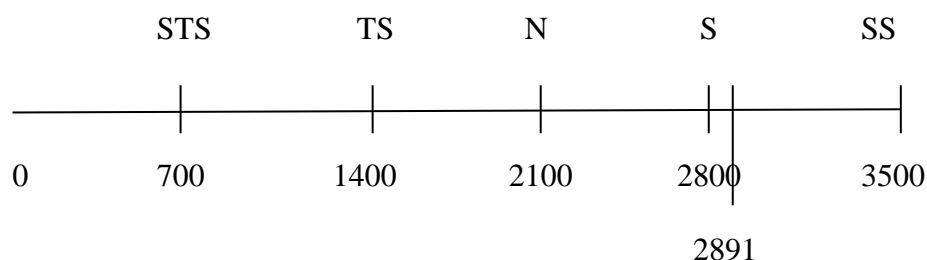
Tabel IV.11

Tanggapan masyarakat terhadap keandalan dalam pelayanan akta kelahiran

Indikator Keandalan	Nilai			%
	Terendah	Tertinggi	Dicapai	
1. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.	100	500	333	66,6%
2. Kecepatan dalam penyelesaian akta kelahiran.	100	500	407	81,4%
3. Ketelitian petugas dalam memeriksa berkas.	100	500	412	82,4%
4. Ketepatan dalam penerbitan akta kelahiran	100	500	459	91,8%
5. Keadilan dalam memberi pelayanan.	100	500	449	89,8%
7. Kerjasama di antara petugas dalam melayani masyarakat	100	500	407	81,4%
8. Kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya yang ditetapkan	100	500	424	84,8%
Total	700	3500	2891	82,6%

Pada tabel diatas tingkat kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan mencapai perolehan 333 atau 66,6%. Kecepatan petugas dalam penyelesaian akta kelahiran mendapatkan perolehan 407 atau 81,4%. Ketelitian petugas dalam memeriksa berkas dalam persyaratan akta kelahiran mencapai 412 atau 82,4%. Ketepatan dalam penerbitan akta kelahiran mencapai 459 atau 91,8%. Keadilan petugas dalam memberi pelayanan akta kelahiran mencapai 449 atau 89,8%. Adanya kerjasama di antara petugas dalam melayani masyarakat mencapai 407 atau 81,4%. Kesesuaian biaya pembuatan akta kelahiran dengan biaya yang ditetapkan mencapai 424 atau 84,8%.

Berdasarkan tabel diatas indikator keandalan diperoleh nilai sebesar 2891 atau 82,6%. Untuk tanggapan masyarakat terhadap keandalan dalam pelayanan akta kelahiran, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari garis kontinum tersebut diketahui bahwa nilai 2891 terletak pada interval 2800-3500 yaitu antara setuju dan sangat setuju. Hal ini berarti masyarakat memberikan tanggapan setuju dengan keandalan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA. Dengan demikian keandalan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA dapat dikategorikan baik.

2. Jaminan

Jaminan merupakan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada organisasi. Untuk menjelaskan indikator mengenai jaminan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Ketrampilan petugas pelayanan

Di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, para petugas yang melayani harus memiliki ketrampilan sesuai dengan bidang pekerjaan yang dikerjakannya. Pada pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program RATNA ini diperlukan pegawai-pegawai yang memiliki ketrampilan untuk mengoperasikan peralatan yang menunjang pelayanan. Berikut ini merupakan tanggapan masyarakat mengenai ketrampilan petugas dalam mengoperasikan peralatan dalam pelayanan akta kelahiran:

Tabel IV.12

Tanggapan masyarakat mengenai ketrampilan petugas dalam mengoperasikan peralatan dalam pelayanan akta kelahiran

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	33	33%
S	50	50%
N	17	17%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan table IV.12 menunjukkan tanggapan masyarakat mengenai ketrampilan petugas dalam mengoperasikan peralatan dalam pelayanan akta kelahiran, yaitu 33% (33 orang) menyatakan sangat setuju, 50% (50 orang) menyatakan setuju, dan 17% (17 orang) menyatakan netral.

Dari data diatas 50% (50 orang) menyatakan setuju bahwa petugas terampil untuk mengoperasikan peralatan dalam pelayanan akta kelahiran kepada masyarakat. Dengan demikian, petugas yang

memberikan pelayanan RATNA ini sudah terampil dalam mengoperasikan peralatan yang mendukung pelayanan akta kelahiran ini. Hal ini dikarenakan petugas yang bertugas melayani dalam pelayanan RATNA ini merupakan orang-orang yang sudah berkompeten dalam bidangnya.

b. Tanggung jawab petugas pelayanan.

Tanggung jawab pelayanan ini berkenaan dengan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan pelayanan sampai selesai. Berikut ini adalah tanggapan masyarakat mengenai tanggungjawab petugas dalam menyelesaikan pelayanan akta kelahiran:

Tabel IV.13

Tanggapan masyarakat mengenai tanggungjawab petugas dalam menyelesaikan pelayanan akta kelahiran.

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	55	55%
S	35	35%
N	8	8%
TS	2	2%
STS	-	-
Total	100	100%

Dari table IV.13 menunjukkan tanggapan masyarakat mengenai tanggungjawab petugas dalam menyelesaikan pelayanan akta kelahiran, yaitu 55% (55 orang) sangat setuju, 35% (35 orang) setuju, 8% (8 orang) netral, dan 2% (2 orang) tidak setuju.

Berdasarkan data diatas, lebih dari setengah responden atau 55% (55 orang) menyatakan sangat setuju. Dengan demikian petugas sangat bertanggungjawab sampai selesai dalam menyelesaikan

pelayanan pembuatan akta kelahiran Hal ini membuktikan bahwa para petugas memiliki kesungguhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau dengan kata lain para petugas ingin melayani masyarakat dengan sepenuh hati.

c. Pengetahuan petugas pelayanan.

Petugas pelayanan terutama dalam pelayanan akta kelahiran ini harus mempunyai pengetahuan mengenai bidang pekerjaan yang dikerjakannya supaya pekerjaan yang dikerjakan dapat tepat dan benar. Berikut ini merupakan tanggapan masyarakat mengenai pengetahuan yang dimiliki petugas:

Tabel 1V.14

Tanggapan masyarakat mengenai pengetahuan yang dimiliki petugas

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	26	26%
S	60	60%
N	14	14%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan table IV.14, memperlihatkan tanggapan masyarakat mengenai pengetahuan yang dimiliki petugas, yaitu 26% (26 orang) sangat setuju, 60% (60 orang) setuju, dan 14% (14 orang) netral.

Dari data diatas, menunjukkan lebih dari setengah jumlah responden atau 60% (60 orang) menyatakan setuju bahwa petugas memiliki pengetahuan mengenai pelayanan akta kelahiran. Para petugas dalam pelayanan RATNA ini terutama pegawai yang ada di

bidang kependudukan dan pencatatan sipil karena berkaitan dengan teknis supaya dapat memberikan pelayanan dengan tepat dan benar. Dengan adanya pengetahuan yang dimiliki oleh para petugas pelayanan diharapkan juga dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai apa saja yang berkenaan dengan pelayanan akta kelahiran.

- d. Kesiapan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat..

Di dalam suatu pelayanan, dapat dimungkinkan masyarakat tidak mengetahui sama sekali atau tidak mengetahui dengan jelas mengenai pelayanan yang akan dilaluinya. Dari hal itulah maka diperlukan kesiapan para petugas pelayanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai pelayanan tersebut. Berikut ini adalah tanggapan masyarakat mengenai kesiapan petugas untuk memberikan informasi mengenai pelayanan akta kelahiran:

Tabel IV.15

Tanggapan masyarakat mengenai kesiapan petugas untuk memberikan informasi mengenai pelayanan akta kelahiran

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	35	35%
S	58	58%
N	7	7%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan table IV.15, dapat diketahui kesiapan petugas untuk memberikan informasi mengenai pelayanan akta kelahiran, yaitu

35% (35 orang) menyatakan sangat setuju, 58% (58 orang) menyatakan setuju, dan 7% (7 orang) menyatakan netral.

Dari data diatas menunjukkan bahwa 58% (58 orang) menyatakan setuju bahwa petugas siap melayani masyarakat dalam memberikan informasi tentang pelayanan akta kelahiran. Kesiapan dari para petugas dalam pelayanan RATNA ini berarti selalu menyediakan diri apabila masyarakat membutuhkan informasi mengenai persyaratan akta kelahiran, mengenai biaya pembuatan akta kelahiran ataupun mengenai pelaksanaan pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA ini.

e. Keramahan petugas pelayanan.

Keramahan dalam memberikan pelayanan juga penting. Hal ini dikarenakan apabila petugas tidak ramah dalam melayani maka masyarakat sebagai pengguna jasanya akan menjadi takut atau bahkan tidak akan datang lagi untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga para petugas harus bersikap ramah terhadap masyarakat dalam melayani. Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai keramahan petugas dalam melayani pengurusan akta kelahiran:

Tabel IV.16

Tanggapan masyarakat mengenai keramahan petugas dalam melayani
pengurusan akta kelahiran

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	36	36%
S	56	56%
N	6	6%
TS	2	2%
STS	-	-
Total	100	100%

Tabel IV.16 merupakan tanggapan masyarakat mengenai keramahan petugas dalam melayani pengurusan akta kelahiran, yaitu 36% (36 orang) menyatakan sangat setuju, 56% (56 orang) menyatakan setuju, 6% (6 orang) menyatakan netral, dan 2% (2 orang) menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan data diatas memperlihatkan bahwa 56% (56 orang) menyatakan setuju bahwa petugas ramah dalam melayani pengurusan akta kelahiran walaupun ada yang berpendapat bahwa petugas tidak ramah. Dengan keramahan yang dimiliki para petugas, masyarakat yang akan mengurus akta kelahiran melalui pelayanan RATNA ini tidak menjadi takut.

f. Kesopanan petugas pelayanan.

Kesopanan petugas pelayanan berarti petugas dalam memberikan pelayanan tidak melakukan perbuatan yang melanggar peraturan yang ada atau tidak melakukan perbuatan yang tidak baik kepada masyarakat pengguna layanan. Berikut ini merupakan

tanggapan masyarakat mengenai kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan:

Tabel IV.17

Tanggapan masyarakat mengenai kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	21	21%
S	51	51%
N	28	28%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100%

Dari table IV.17 menunjukkan tanggapan masyarakat mengenai kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu 21% (21 orang) menyatakan sangat setuju, 51% (51 orang) menyatakan setuju, dan 28% (28 orang) menyatakan netral.

Berdasarkan data diatas, 51% (51 orang) menyatakan setuju bahwa petugas sopan dalam memberikan pelayanan. Hal ini berarti petugas menghargai masyarakat yang sedang mendapat pelayanan dari para petugas.

Mengenai tanggapan masyarakat terhadap indikator jaminan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RaTNA akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel IV.18

Tanggapan masyarakat terhadap jaminan dalam pelayanan akta kelahiran

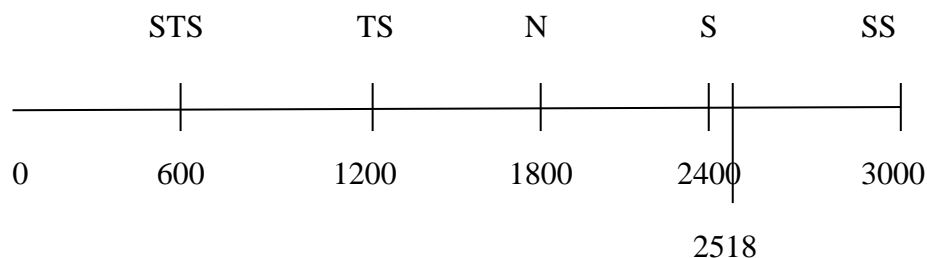
Indikator Jaminan	Nilai			%
	Terendah	Tertinggi	Dicapai	
1. Ketrampilan petugas pelayanan akta kelahiran.	100	500	416	83,2%
2. Tanggung jawab petugas dalam pelayanan akta kelahiran.	100	500	443	88,6%
3. Pengetahuan petugas mengenai pelayanan akta kelahiran.	100	500	412	82,4%
4. Kesiapan petugas dalam memberikan informasi mengenai akta kelahiran.	100	500	428	85,6%
5. Keramahan petugas pelayanan.	100	500	426	85,2%
6. Kesopanan petugas pelayanan.	100	500	393	78,6%
Total	600	3000	2518	83,93%

Pada tabel diatas, ketrampilan petugas untuk mengoperasikan peralatan dalam pelayanan akta kelahiran mencapai 416 atau 83,2%.

Tanggung jawab petugas untuk menyelesaikan pelayanan akta kelahiran sampai selesai mencapai 443 atau 88,6%. Pengetahuan petugas mengenai pelayanan akta kelahiran mencapai 412 atau 82,4%. Kesiapan petugas dalam memberikan informasi mengenai akta kelahiran mencapai 428 atau 85,6%. Keramahan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat mencapai 426 atau 85,2%. Kesopanan petugas pelayanan dalam melayani masyarakat mencapai 393 atau 78,6%.

Berdasarkan tabel diatas, indikator jaminan diperoleh nilai sebesar 2518 atau 83,93%. Untuk tanggapan masyarakat terhadap

indikator jaminan dalam pelayanan akta kelahiran, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari garis kontinum tersebut diketahui bahwa nilai 2518 terletak pada interval 2400-3000 yaitu antara setuju dan sangat setuju. Hal ini berarti masyarakat memberikan tanggapan setuju dengan jaminan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA. Dengan demikian jaminan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA dapat dikategorikan baik.

3. Bukti Fisik

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan atau peralatan. Untuk mengetahui tanggapan masyarakat mengenai bukti fisik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Ketersediaan jumlah pegawai yang memadai dalam pelayanan RATNA.

Untuk memberikan pelayanan yang cepat diperlukan juga sumber daya manusia yang memadai. Apabila jumlah pegawai terlalu sedikit maka pelayanan akan lebih lama dapat terselesaikan. Berikut ini merupakan tanggapan masyarakat mengenai jumlah pegawai dalam pelayanan RATNA:

Tabel IV.19

Tanggapan masyarakat mengenai jumlah pegawai dalam pelayanan akta kelahiran

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	15	15%
S	30	30%
N	39	39%
TS	16	16%
STS	-	-
Total	100	100%

Dari tabel IV.19 dapat diketahui tanggapan masyarakat mengenai jumlah pegawai, yaitu 15% (15 orang) sangat setuju, 30% (30 orang) setuju, 39% (39 orang) netral, dan 16% (16 orang) tidak setuju.

Berdasarkan data diatas, 39% (39 orang) menyatakan netral yang berarti jumlah pegawai tidak terlalu banyak dan tidak terlalu sedikit untuk bisa melayani masyarakat.

Pada setiap kunjungan RATNA di daerah-daerah jumlah pegawai yang berangkat tidak selalu tetap yaitu empat atau lima orang. Hal ini dikarenakan terdapat pekerjaan di kantor yang juga menuntut

untuk diselesaikan oleh pegawai yang lain. Namun 16% (16 orang) menyatakan tidak setuju yang berarti jumlah pegawai tidak mencukupi. Hal ini dikarenakan permohonan di setiap daerah tidak bisa dipastikan. Terkadang permohonan banyak tetapi juga terkadang sedikit. Apabila permohonan dari masyarakat banyak, para pegawai harus bekerja keras untuk melayani namun apabila permohonan sedikit maka pegawai tersebut sudah dapat melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan akta kelahiran.

- b. Penampilan pegawai rapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk menunjang pelayanan, para petugas yang melayani masyarakat perlu berpenampilan rapi. Berikut ini merupakan tanggapan masyarakat mengenai penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat:

Tabel IV.20

Tanggapan masyarakat mengenai penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	28	28%
S	55	55%
N	17	17%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100

Berdasarkan tabel IV.20, memperlihatkan tanggapan masyarakat mengenai penampilan pegawai yang rapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu 28% (28 orang)

menyatakan sangat setuju, 55% (55 orang) menyatakan setuju, dan 17% (17 orang) menyatakan netral.

Dari data diatas dapat diketahui 55% (55 orang) menyatakan bahwa penampilan pegawai rapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan para pegawai menghormati masyarakat sebagai pengguna layanan dengan berpenampilan rapi.

c. Kenyamanan tempat pelayanan akta kelahiran.

Kenyamanan tempat pelayanan diperlukan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan. Berikut ini adalah tanggapan masyarakat mengenai kenyamanan tempat pelayanan:

Tabel IV.21

Tanggapan masyarakat mengenai kenyamanan tempat pelayanan

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	19	19%
S	56	56%
N	20	20%
TS	5	5%
STS	-	-
Total	100	100%

Dari tabel IV.21 memperlihatkan tanggapan masyarakat mengenai kenyamanan tempat pelayanan, yaitu 19% (19 orang) menyatakan sangat setuju, 56% (56 orang) menyatakan setuju, 20% (20 orang) menyatakan netral, dan 5% (5 orang) menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan data diatas menunjukkan 56% (56 orang) menyatakan setuju bahwa tempat pelayanan yang dipakai dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA ini nyaman.

d. Keamanan lingkungan tempat pelayanan

Keamanan lingkungan tempat pelayanan berkaitan dengan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan. Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai keamanan lingkungan tempat pelayanan:

Tabel IV.22

Tanggapan masyarakat mengenai keamanan lingkungan tempat pelayanan

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	31	31%
S	54	54%
N	15	15%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100%

Berdasarkan table IV.22 diketahui tanggapan masyarakat mengenai keamanan lingkungan tempat pelayanan, yaitu 31% (31 orang) menyatakan sangat setuju, 54% (54 orang) menyatakan setuju, dan 15% (15 orang) menyatakan netral.

Dari data diatas, 54% (54 orang) menyatakan setuju bahwa lingkungan tempat pelayanan aman. Hal ini berarti terjaminnya tingkat keamanan lingkungan pelayanan akta kelahiran melalui RATNA, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

- e. Ketersediaan peralatan yang memadai yang dipakai petugas untuk memberikan pelayanan akta kelahiran.

Peralatan di dalam pelayanan penting supaya dapat mempercepat proses pelayanan. Jika peralatan yang digunakan oleh para petugas kurang memadai akan mengakibatkan menghambat atau memperlambat dalam memberi pelayanan. Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai peralatan yang dipakai untuk melayani:

Tabel IV.23

Tanggapan masyarakat mengenai peralatan yang dipergunakan dalam pelayanan akta kelahiran

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	16	16%
S	51	51%
N	29	29%
TS	4	4%
STS	-	-
Total	100	100%

Tabel IV.23 menunjukkan tanggapan masyarakat mengenai peralatan yang dipakai, yaitu 16% (16 orang) sangat setuju, 51% (51 orang) setuju, 29% (29 orang) ragu-ragu, 4% (4 orang) tidak setuju.

Dalam setiap kunjungan RATNA ke daerah-daerah para petugas membawa satu mobil RATNA. Peralatan yang digunakan dalam setiap pelayanan RATNA yaitu dua laptop, printer, camera, tripot, genset, tenda, kursi dan lain-lain.

Dari data diatas menunjukkan 51% (51 orang) menyatakan setuju bahwa peralatan yang dipakai memadai. Dengan demikian, peralatan yang dipakai petugas untuk memberikan pelayanan akta

kelahiran memadai sehingga dapat melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan akta kelahiran.

Mengenai tanggapan masyarakat terhadap bukti fisik yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel IV.24

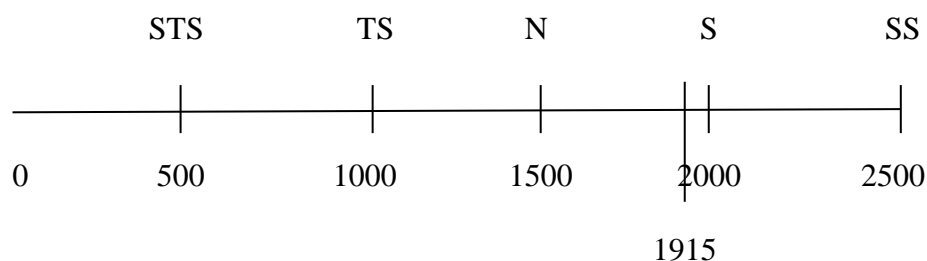
Tanggapan masyarakat terhadap bukti fisik dalam pelayanan akta kelahiran

Indikator Bukti Fisik	Nilai			%
	Terendah	Tertinggi	Dicapai	
1. Jumlah pegawai yang memadai dalam pelayanan akta kelahiran.	100	500	344	68,8%
2. Penampilan pegawai rapi dalam memberikan pelayanan akta kelahiran.	100	500	411	82,2%
3. Kenyamanan tempat pelayanan akta kelahiran.	100	500	365	73%
4. Keamanan lingkungan tempat pelayanan.	100	500	416	83,2%
5. Peralatan yang memadai dalam pelayanan akta kelahiran.	100	500	379	75,8%
Total	500	2500	1915	76,6%

Pada tabel diatas, ketersediaan jumlah pegawai yang memadai dalam pelayanan akta kelahiran mencapai 344 atau 68,8%. Penampilan pegawai rapi dalam memberikan pelayanan akta kelahiran mencapai 411 atau 82,2%. Kenyamanan tempat pelayanan akta kelahiran mencapai 365 atau 73%. Keamanan lingkungan tempat

pelayanan mencapai 416 atau 83,2%. Peralatan yang memadai dalam pelayanan akta kelahiran mencapai 379 atau 75,8%.

Berdasarkan tabel diatas, indikator bukti fisik diperoleh nilai sebesar 1915 atau 76,6%. Untuk tanggapan masyarakat terhadap bukti fisik dalam pelayanan akta kelahiran, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari garis kontinum tersebut diketahui bahwa nilai 1915 terletak pada interval 1500-2000 yaitu antara ragu-ragu dan setuju. Hal ini berarti masyarakat memberikan tanggapan ragu-ragu namun cenderung setuju dengan bukti fisik yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA sehingga dapat dikatakan cukup baik.

4. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Untuk mengetahui tanggapan

masyarakat mengenai daya tanggap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Adanya kejelasan mengenai jadwal pelayanan akta kelahiran.

Sebelum mengadakan pelayanan pada daerah-daerah yang dituju, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan pengumuman mengenai jadwal pelayanan pada setiap masing-masing daerah. Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai kejelasan dalam pemberitahuan jadwal pelayanan akta kelahiran:

Tabel IV.25

Tanggapan masyarakat mengenai pemberitahuan jadwal pelayanan

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	21	21%
S	59	59%
N	20	20%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100%

Dari tabel IV.25 menunjukkan tanggapan masyarakat mengenai pemberitahuan jadwal pelayanan, yaitu 21% (21 orang) sangat setuju, 59% (59 orang) setuju, 20% (20 orang) netral.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui 59% (59 orang) setuju menunjukkan bahwa ada pemberitahuan yang jelas mengenai jadwal pelayanan akta kelahiran. Dengan demikian, ada kejelasan dari pihak penyelenggara pelayanan mengenai waktu pelayanan sehingga masyarakat dapat dengan pasti mendapatkan pelayanan akta kelahiran.

- b. Kejelasan mengenai persyaratan administrasi dalam pengurusan akta kelahiran.

Untuk mendapatkan akta kelahiran dalam pelayanan RATNA ini, maka masyarakat perlu membawa persyaratan administrasi yang diperlukan untuk memperoleh akta kelahiran. Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai kejelasan mengenai persyaratan administrasi dalam pengurusan akta kelahiran:

Tabel IV.26

Tanggapan masyarakat mengenai kejelasan mengenai persyaratan administrasi dalam pengurusan akta kelahiran

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	35	35%
S	47	47%
N	17	17%
TS	1	1%
STS	-	-
Total	100	100%

Dari tabel IV.26 memperlihatkan tanggapan masyarakat mengenai kejelasan mengenai persyaratan administrasi dalam pengurusan akta kelahiran, yaitu 35% (35 orang) sangat setuju, 47% (47 orang) setuju, 17% (17 orang) netral, dan 1% (1 orang) tidak setuju.

Berdasarkan data diatas menunjukkan 47% (47 orang) setuju bahwa adanya kejelasan mengenai persyaratan administrasi dalam pengurusan akta kelahiran. Akan tetapi masyarakat yang belum mengerti dengan jelas mengenai persyaratan dalam pembuatan akta kelahiran disebabkan keterbatasan informasi yang dipunya oleh

masyarakat yang mengurus akta kelahiran.

c. Kemudahan tahapan dalam proses pelayanan akta kelahiran.

Di dalam suatu pelayanan, masyarakat menginginkan tahapan pelayanan yang mudah yang berarti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah atau cepat, tidak berbelit-belit sehingga dapat dilaksanakan oleh masyarakat. Berikut ini adalah tanggapan masyarakat mengenai tahapan proses pelayanan RATNA:

Tabel IV.27

Tanggapan masyarakat mengenai tahapan proses pelayanan RATNA

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	36	36%
S	44	44%
N	15	15%
TS	3	3%
STS	2	2%
Total	100	100%

Dari tabel IV.27 terlihat tanggapan masyarakat mengenai tahapan proses pelayanan RaTNA yaitu 36% (36 orang) menyatakan sangat setuju , 44% (44 orang) setuju, 15% (15 orang) netral, 3% (3 orang) tidak setuju, dan 2% (2 orang) sangat tidak setuju.

Dari data tersebut dapat menunjukkan 44% (44 orang) menyatakan setuju. Hal itu menunjukkan bahwa tahapan dalam proses pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA tidak rumit atau mudah. Hal itu karena karena dalam pengurusan akta kelahiran ini masyarakat yang datang hanya mengajukan permohonan dengan membawa persyaratan yang ditentukan. Berkas yang diterima petugas akan langsung diadakan pemeriksaan administrasi dan apabila sudah

memenuhi akan segera dikerjakan sehingga akta kelahiran dapat segera dikeluarkan. Namun terdapat masyarakat yang berpendapat bahwa tahapan dalam proses pelayanan RaTNA berbelit-belit atau rumit. Hal ini berkaitan dengan apabila persyaratan yang diajukan belum lengkap, maka masyarakat harus membenarkan dan melengkapi persyaratan yang ada. Itulah salah satu alasan dari masyarakat yang menganggap bahwa tahapan dalam pelayanan RATNA rumit.

- d. Keterjangkauan tempat pelayanan yang dipakai dalam pelayanan RaTNA.

Pelayanan akta kelahiran melalui RATNA datang melayani masyarakat ke daerah-daerah. Pelayanan RATNA menunjuk suatu tempat yang akan dijadikan tempat untuk memberi pelayanan akta kelahiran. Berikut ini kemudahan untuk menjangkau tempat pelayanan yang dipakai dalam pelayanan RATNA:

Tabel IV.28

Tanggapan masyarakat mengenai kemudahan untuk menjangkau tempat pelayanan yang dipakai dalam pelayanan RATNA

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	34	34%
S	54	54%
N	12	12%
TS	-	-
STS	-	-
Total	100	100%

Dari tabel IV.28 dapat diketahui tanggapan masyarakat mengenai tempat pelayanan yang dipakai dalam pelayanan RATNA mudah dijangkau oleh masyarakat, yaitu 34% (34 orang) menyatakan

sangat setuju, 54% (54 orang) menyatakan setuju, 12% (12 orang) menyatakan netral.

Berdasarkan data diatas menunjukkan 54% (54 orang) menyatakan setuju yang berarti tempat pelayanan yang dipakai dalam pelayanan RATNA mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan tempat pelayanan yang dipakai RATNA dekat dengan tempat tinggal masyarakat dan mudah untuk dicari.

Mengenai tanggapan masyarakat terhadap daya tanggap yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA akan disajikan dalam tabel berikut:

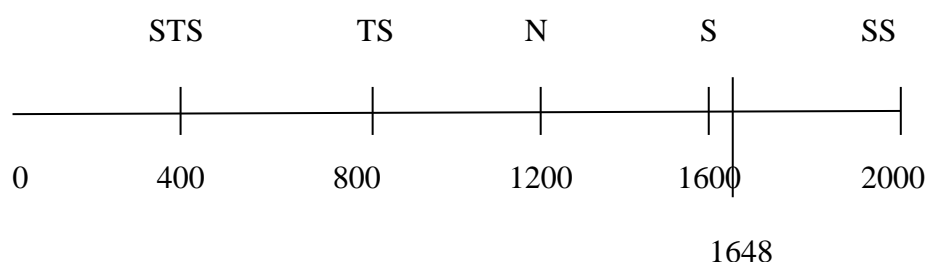
Tabel IV.29

Tanggapan masyarakat terhadap daya tanggap dalam pelayanan akta kelahiran

Indikator Bukti Fisik	Nilai			%
	Terendah	Tertinggi	Dicapai	
1. Adanya kejelasan mengenai jadwal pelayanan akta kelahiran.	100	500	401	80,2%
2. Kejelasan persyaratan administrasi dalam pengurusan akta kelahiran.	100	500	416	83,2%
3. Kemudahan tahapan proses pelayanan akta kelahiran.	100	500	409	81,8%
4. Keterjangkauan tempat pelayanan yang dipakai dalam pelayanan RATNA.	100	500	422	84,4%
Total	400	2000	1648	82,4%

Pada tabel diatas, kejelasan mengenai jadwal pelayanan akta kelahiran mencapai 401 atau 80,2%. Kejelasan persyaratan administrasi dalam pengurusan akta kelahiran mencapai 416 atau 83,2%. Kemudahan tahapan proses pelayanan akta kelahiran mencapai 409 atau 81,8%. Keterjangkauan tempat pelayanan yang dipakai dalam pelayanan akta kelahiran mencapai 422 atau 84,4%.

Berdasarkan tabel diatas, indikator daya tanggap diperoleh nilai sebesar 1648 atau 82,4%. Untuk tanggapan masyarakat terhadap daya tanggap dalam pelayanan akta kelahiran, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari garis kontinum tersebut diketahui bahwa nilai 1648 terletak pada interval 1600-2000 yaitu antara setuju dan sangat setuju. Hal ini berarti masyarakat memberikan tanggapan setuju dengan daya tanggap yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA. Dengan demikian daya tanggap yang diberikan kepada masyarakat sudah baik.

5. Empati

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Berikut tanggapan masyarakat mengenai empati yang ditunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kesiapan petugas untuk mendengarkan keluhan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran.

Dalam suatu pelayanan, masyarakat dapat mengalami kesulitan dalam proses pelayanan. Untuk itulah diperlukan kesiapan petugas untuk mendengarkan keluhan masyarakat dalam pelayanan. Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai kesiapan petugas dalam mendengarkan keluhan masyarakat:

Tabel IV.30

Tanggapan masyarakat mengenai kesiapan petugas dalam
mendengarkan keluhan masyarakat

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	27	27%
S	52	52%
N	19	19%
TS	2	2%
STS	-	-
Total	100	100%

Tabel IV.30 memperlihatkan tanggapan masyarakat mengenai kesiapan petugas dalam mendengarkan keluhan masyarakat, yaitu 27%

(27 orang) sangat setuju, 52% (52 orang) setuju, 19% (19 orang) netral, dan 2% (2 orang) tidak setuju.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan 52% (52 orang) menyatakan setuju bahwa petugas siap mendengarkan keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan akta kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa petugas berusaha untuk siap sedia mendengarkan keluhan masyarakat mengenai pelayanan akta kelahiran sebagai bentuk perhatiannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Kecepatan petugas untuk menanggapi keluhan dari masyarakat.

Apabila terdapat keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan, maka dibutuhkan respon dari petugas untuk menyelesaikan keluhan tersebut. Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai kecepatan petugas untuk menanggapi keluhan dari masyarakat:

Tabel IV.31

Tanggapan masyarakat mengenai kecepatan petugas untuk menanggapi keluhan dari masyarakat.

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	29	29%
S	53	53%
N	16	16%
TS	1	1%
STS	1	1%
Total	100	100%

Dari tabel IV.31 dapat memperlihatkan tanggapan masyarakat mengenai respon petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat, yaitu 29% (29 orang) sangat setuju, 53% (53 orang) setuju, 16% (16

orang) netral, 1% (1 orang) tidak setuju, dan 1% (1 orang) sangat tidak setuju.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan 53% (53 orang) menyatakan setuju yang berarti keluhan dari masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA ini segera ditanggapi oleh petugas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas ingin membantu masyarakat dengan segera dan tidak menunda-nunda untuk memberikan penyelesaian mengenai keluhan dalam pelayanan.

- c. Kepuasan terhadap tanggapan yang diberikan petugas mengenai keluhan dari masyarakat.

Masyarakat akan merasa puas jika keluhan yang disampaikan kepada petugas mengenai pelayanan mendapat tanggapan baik dari petugas. Berikut ini tanggapan masyarakat mengenai kepuasan terhadap tanggapan yang diberikan oleh petugas mengenai keluhan yang disampaikan:

Tabel IV.32

Tanggapan masyarakat mengenai kepuasan terhadap tanggapan yang diberikan petugas mengenai keluhan dari masyarakat

Jawaban	Jumlah	Prosentase
SS	33	33%
S	50	50%
N	15	15%
TS	2	2%
STS	-	-
Total	100	100%

Tabel IV.32 merupakan tanggapan masyarakat mengenai kepuasan terhadap tanggapan yang diberikan petugas mengenai

keluhan dari masyarakat yaitu 33% (33 orang) sangat setuju, 50% (50 orang) setuju, 15% (15 orang) netral, dan 2% (2 orang) tidak setuju.

Dari data diatas dapat menunjukkan 50% (50 orang) menyatakan setuju, yang berarti masyarakat puas dengan tanggapan yang diberikan petugas apabila terjadi keluhan dalam pelayanan.

Mengenai tanggapan masyarakat terhadap empati yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA akan disajikan dalam tabel berikut:

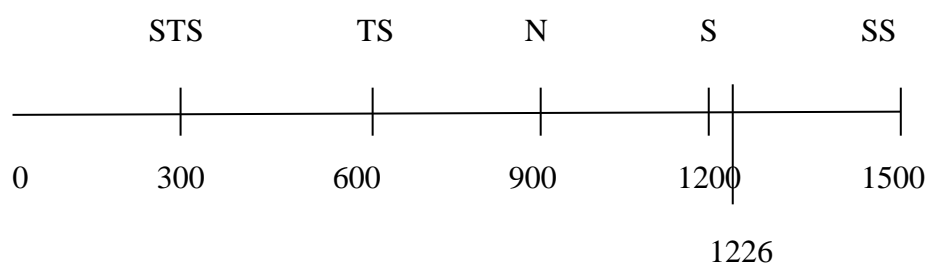
Tabel IV.33

Tanggapan masyarakat terhadap empati dalam pelayanan akta kelahiran

Indikator Empati	Nilai			%
	Terendah	Tertinggi	Dicapai	
1. Kesiapan petugas dalam mendengarkan keluhan	100	500	404	80,8%
2. Kecepatan petugas untuk menanggapi keluhan dari masyarakat.	100	500	408	81,6%
3. Kepuasan terhadap respon dari petugas	100	500	414	82,8%
Total	300	1500	1226	81,7%

Pada tabel diatas, kesiapan petugas mendengarkan keluhan mengenai akta kelahiran mencapai 404 atau 80,8 %. Kecepatan petugas untuk menanggapi keluhan dari masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran mencapai 408 atau 81,6%. Kepuasan terhadap respon dari petugas dalam pelayanan akta kelahiran adalah 414 atau 82,8%.

Berdasarkan tabel diatas, indikator empati diperoleh nilai 1226 atau 81,7%. Tanggapan masyarakat terhadap empati dalam pelayanan akta kelahiran, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari garis kontinum tersebut diketahui bahwa nilai 1226 terletak pada interval 1200-1500 yaitu antara setuju dan sangat setuju. Hal ini berarti masyarakat memberikan tanggapan setuju atau baik terhadap empati yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA.

Setelah kelima indikator mengenai kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap, dan empati diterangkan maka secara keseluruhan tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA dapat dilihat berikut ini:

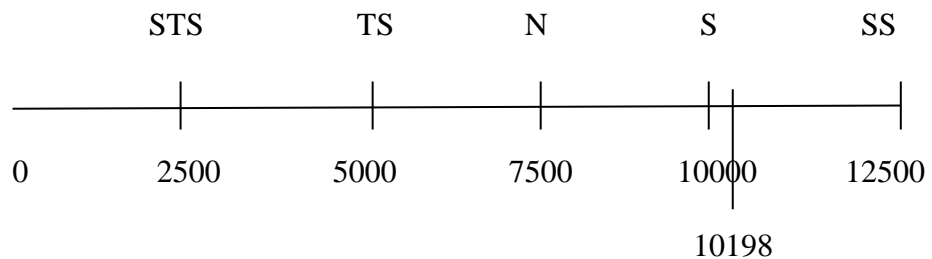
Tabel IV.34

Tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran
melalui program RaTNA

Indikator	Nilai			%
	Terendah	Tertinggi	Dicapai	
Keandalan	700	3500	2891	82,6%
Jaminan	600	3000	2518	83,93%
Bukti Fisik	500	2500	1915	76,6%
Daya Tanggap	400	2000	1648	82,4%
Empati	300	1500	1226	81,7%
Total	2500	12500	10198	81,58%

Pada tabel diatas indikator keandalan mencapai 2891 atau 82,6%, indikator jaminan mencapai 2518 atau 83,93%, indikator bukti fisik mencapai 1915 atau 76,6%, indikator daya tanggap mencapai 1648 atau 82,4% dan indikator empati mencapai 1226 atau 81,7%

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai sebesar 10198 atau 81,58% mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari garis kontinum tersebut diketahui bahwa nilai 10198 terletak pada interval 10000-12500 yaitu antara setuju dan sangat setuju. Hal ini berarti masyarakat memberikan tanggapan setuju atau baik dengan kualitas pelayanan yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan akta kelahiran melalui program RATNA.



PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan program Rakyat Terdaftar Negara Aman (RATNA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Karanganyar nomor 35 Tahun 2009. Hal ini dapat diketahui dari lima indikator kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan penilaian dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan program RATNA, kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk memberikan pelayanan akta kelahiran sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sudah baik.

2. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan penilaian dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan program RATNA, pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk dapat dipercaya dan diyakini sudah baik.

3. *Tangibles* (Bukti fisik)

Berdasarkan penilaian dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan program RATNA, bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan atau peralatan dari Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat cukup baik.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan penilaian dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan program RATNA, kemampuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan sudah baik.

5. *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan penilaian dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan program RATNA, perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan konsumen sudah baik.

Berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan tersebut maka pelayanan RATNA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dapat dikatakan baik, walaupun terdapat kekurangan dalam hal bukti fisik dalam pelayanan.

B. SARAN

Dari hasil penelitian di atas, dapat diketahui bahwa Program RATNA (Rakyat Terdaftar Negara Aman) yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam

pengurusan pelayanan surat-surat kependudukan dinilai sangat membantu masyarakat Karanganyar dalam menyelesaikan urusan administrasi kependudukannya.

Namun demikian, ada beberapa hal yang perlu dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Karanganyar agar pelayanan akta kelahiran ini menjadi lebih optimal, yang antara lain sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu menyediakan tempat untuk penyampaian keluhan dari masyarakat seperti penyediaan kotak saran atau layanan sms yang dapat dihubungi supaya dapat mengetahui mengenai keluhan atau pendapat dari masyarakat sebagai pengguna layanan RATNA
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat supaya mengetahui pentingnya kepemilikan akta kelahiran dan mau mengurusnya akta kelahiran bagi masyarakat yang belum mempunyai. Hal itu dapat dilakukan dengan penyebaran pamflet atau melalui radio Swiba di Karanganyar maupun dengan media televisi yang di Tayangkan oleh Terang Abadi Televisi (TA TV).
3. Petugas yang akan memberikan pelayanan akta kelahiran dalam pelaksanaan program RATNA menyiapkan segala peralatan dan pelengkapan yang diperlukan dalam pelayanan lebih awal supaya petugas dapat datang tepat waktu atau tidak datang terlambat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

